



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO PERU: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES  
INVERSIONES CHAQUIRA E.I.R.L. – SULLANA, 2019**

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

AUTOR

**ORDINOLA REYES, EDSWAR ARNOLD  
ORCID: 0000-0002-5729-8106**

ASESOR

**MUERAS LEIVA, EDGARD  
ORCID: 0000-0002-0048-9403**

**LIMA – PERÚ  
2020**

1.- Título de la tesis

“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO  
PERU: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES INVERSIONES  
CHAQUIRA E.I.R.L. – SULLANA, 2019”

2.- Equipo de trabajo

**AUTOR**

Ordinola Reyes, Edswar Arnold

ORCID: 0000-0002-5729-8106

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

**ASESOR**

Mueras Leiva, Edgard

ORCID: 0000-0002-0048-9403

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

**JURADO**

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario.

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual.

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo.

ORCID: 0000-0002-2757-4368

### 3.-Hoja de firma del jurado

---

Dra. CPCC Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario.  
Presidente

---

Dr. CPCC Ayala Zavala, Jesús Pascual.  
Miembro del Jurado

---

Dr. CPCC Armijo García, Víctor Hugo.  
Miembro del Jurado

#### 4.-Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Quiero agradecer primeramente a Dios porque el me permitió darme la vida, me ha dado la sabiduría y la paciencia para desarrollar mi proyecto de investigación, Por seguir guiando mi vida espiritual, personal y profesional, derramando tantas bendiciones.

A la vez agradecer a las personas que contribuyeron a realizar mi proyecto, por brindarme su apoyo y su confianza en esta etapa muy importante de mi vida profesional.

## Dedicatoria

Agradecer a mis padres por la paciencia, comprensión y apoyo que han tenido, a mis hermanos por compartir su tiempo para poder culminar mi proyecto.

Agradecer a los docentes por orientarme en el desarrollo de mi proyecto a la vez a la empresa por brindarme la información adecuada para su desarrollo.

## 5.-Resumen y abstract

El presente trabajo de investigación titulado Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector de servicio Perú. Caso empresa de transportes inversiones chaquira E.I.R.L, Piura, 2018, tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del Control Interno de la micro y pequeña empresa del sector de transportes del Perú Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Piura 2018. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental y no transversal, aplicando una encuesta de 15 preguntas.

Los resultados obtenidos **Respecto al objetivo específico 1:** La confiabilidad de información financiera administrativa y contable. **Respecto al objetivo específico 2:** La importancia de establecer una política y procedimiento que ayuda a salvaguardar los activos e intereses de la empresa. **Respecto al objetivo específico 3:** Realizar el análisis del cuadro comparativo específico 1 y 2, describir los componentes de la empresa del sector de servicio de transportes inversiones chaquira E.I.R.L, coincide con cada uno de los autores de los antecedentes.

Concluyendo la importancia de implementar un sistema de control interno como procedimiento y estrategias que ayudara a la toma de decisiones para un mejor manejo de la empresa, con un manual de organizaciones y funciones (MOF) para el desarrollo de las actividades con eficiencia, estableciendo políticas para salvaguardar los activos de empresa.

**Palabras claves:** Control interno, micro y pequeñas empresa y servicios.

## Abstract

This research work entitled Characterization of the internal control of micro and small companies in the service sector Peru. Case of the transport company Inversiones Chaquira EIRL, Piura, 2018, had the general objective of determining and describing the characteristics of the Internal Control of the micro and small companies of the transport sector in Peru. The methodology used was descriptive, non-experimental and non-cross-sectional, applying a survey of 15 questions.

The results obtained Regarding specific objective 1: The reliability of financial accounting and administrative information. Regarding specific objective 2: The importance of establishing a policy and procedure that helps safeguard the assets and interests of the company. Regarding specific objective 3: Carry out the analysis of specific comparative table 1 and 2, describe the components of the company in the transport services sector, investment chaquira E.I.R.L, coincides with each of the authors of the background information.

Concluding the importance of implementing an internal control system as a procedure and strategies that will help decision-making for better management of the company, with an organization and functions manual (MOF) for the development of activities efficiently, establishing policies to safeguard company assets.

Key words: Internal control, micro and small companies and services.



## 6. Contenido

1.- Título de la tesis .....	ii
2.- Equipo de trabajo .....	iii
3.-Hoja de firma del jurado.....	iv
4.-Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	v
5.-Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
I.- Introducción .....	1
II.- Revisión de literatura.....	5
III.- Hipótesis.....	21
IV.- Metodología .....	21
4.1.- Diseño de la Investigación .....	21
4.2.- Población y Muestra.....	21
4.3.- Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	18
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	21
4.5 Plan de análisis. ....	21
4.6 Matriz de consistencia. ....	22
4.7 Principios éticos.....	24
V. Resultados.....	25
5.1.- Resultados .....	25
5.2.- Análisis de resultados.....	32
VI. Conclusiones .....	35
Referencia Bibliográfica.....	37
<b>Anexo 1 Cronograma de actividades .....</b>	<b>32</b>
<b>Anexo 2 Presupuesto .....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo 3 Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>34</b>

<b>Anexo 4 . Consentimiento Informado .....</b>	<b>37</b>
---	-----------

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

N° DE CUADRO DE DESCRIPCION PAGINA

01	Objetivo específico 1 .....	
02	Objetivo específico 2 .....	
03	Objetivo específico 3 .....	

## I.- Introducción

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) nace a partir de la ley N° 28015, modificada por ley N° 30056, son 2 432 230, representa el 99.1% de las empresas formales en el Perú, contribuye con el 35% de puestos de trabajos; estas se enfrentan a problemas económicos, de mercado, financiamiento, capacitación y gestión. Se evidencia que el 83% de MYPE de servicio en el Perú no cuenta con la mejora del control interno, lo que limita el uso eficiente de sus recursos y los resultados( INEI, 2019.).

Gómez (2001), En razón a la importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

El sistema de control interno es una herramienta en la gestión empresarial, establecidos en los métodos, procedimientos y políticas adaptadas en la realización de sus actividades con el propósito de sus operaciones e informaciones sean eficaz y eficiente siempre protegiendo los activos de la empresa, es muy importante, ya que se está utilizando en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Es bueno resaltar, que en la empresa en estudio se puede aplicar controles internos dentro de sus operaciones que los conducirá a tener un sistema más ágil, así mismo la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Es bueno resaltar, que en la empresa en estudio se puede aplicar controles internos dentro de sus operaciones que los conducirá a tener un sistema más ágil, así

mismo la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

El sector transporte es uno de los sectores con mayor problemática a nivel nacional que, traen como consecuencia malestares sociales y económicos al Perú. La problemática abarca la inadecuada regulación en las rutas de servicio, que permite a los infractores negociar incentivando la informalidad y corrupción. La informalidad se manifiesta en el desorden, la inseguridad, la falta de revisión técnica, la invasión de espacios de acceso peatonal, la clonación de placas, los comisionistas, la ausencia de domicilios conocidos entre otros, son mecanismos empleados por las empresas de transporte informales para evadir tasas e impuestos.

El tener un buen sistema de control interno es muy importante, ya que se está utilizando en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Es bueno resaltar, que la empresa investigada que aplique controles internos en sus operaciones los conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

En la empresa Inversiones Chaquira no cuenta con un manual de organizaciones y funciones, el personal desconoce el código de ética, no cuenta con un plan de contingencia contra los riesgos, no cuenta con controles de acceso a la información de la empresa, no cuenta con un control que regulen las tareas, actividades que realiza el personal, no plantean propuesta de mejora en caso de encontrar deficiencias.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del Control Interno de las Micro y Pequeña

empresa del Sector Transporte del Perú, caso “Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” E.I.R.L. del distrito de Piura-2019?

**Objetivo General.** - Determinar y describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú caso Empresa de Transportes “Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” del distrito de Piura-2019.

**Objetivos Específicos:**

1. Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú – 2019.
2. Describir las características del Control Interno de la empresa de transporte Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Piura-2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú y de la empresa de transporte Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Piura-2019.

El presente proyecto de investigación se justifica porque permite conocer el desorden generalizado en la gestión de transporte urbano en la empresa de transporte Inversiones chaquira E.I.R.L. del distrito de Piura en cuanto a la planificación, instrumento de gestión con que por el momento no está contando por lo que no hay una adecuada administración de los recursos humanos la dirección y gestión se realiza en un nivel informal, no hay renovación del parque automotor hace muchos años, más aun los trabajadores siguen siendo informales, sin seguro social y no están en planilla, sus instalaciones son obsoletas; con lo que con esta realidad empresarial no logran plenamente la satisfacción del cliente.

Esta situación tendría sus causas en la falta de un control interno que contribuya a reordenar adecuadamente la estructura empresarial, con una planificación estratégica, el desempeño laboral con buenos resultados en la gestión empresarial; y con una adecuada prestación de servicios al cliente y un oportuno pago de los impuestos.

Los resultados de la investigación servirán para llenar un vacío existente en el sistema de conocimientos teóricos; porque estarán basados en las teorías acerca del control interno y la gestión empresarial del transporte urbano, profundizando la esencia fundamental del trabajo científico.

Por último, la presente investigación se utilizará la siguiente metodología: nivel de investigación: descriptiva de tipo no experimental, transversal, retrospectivo, su diseño no experimental, la investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

El presente proyecto de investigación podrá servir como material de consulta a otros estudiantes de contabilidad u otras carreras, así como también para otros contadores.

## II.- Revisión de literatura

### 2.1.- Antecedentes

#### 2.1.1.-Antecedentes Internacionales

En la reciente investigación se deduce por antecedentes internacionales, a todo aquel trabajo de investigación realizado por diferentes investigadores de cualquier parte del mundo, menos de Perú; que hayan manejado parecidas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Carrera & Zambrano (2016), en su tesis titulada: Implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016.”. La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016. La metodología utilizada fue bibliografía – documental. El autor obtuvo los siguientes resultados: Se determina que la mayoría entiende la importancia del control interno para el uso en la empresa un 98% con la aceptación de la importancia de mecanismos de control interno que debe tener una agencia de viajes y 2% por ciento por no conocer bien del tema dieron el 2% de negación a esta encuesta, la mayoría de la empresa tiene conocimiento de la visión y misión un 74% del personal saben cuál es la misión y visión que representa en general las de viajes de viajes y el 26% no tienen el conocimiento de la visión y misión de estas empresas, la mayoría de agencias de viajes no conocen la existencia del organigrama funcional un 28% de los empleados conocen la existencia del organigrama funcional y su estructura y el 72% lo ignoran por completo, Se observa que los resultados esperados es el 94% si se aplica de una manera correcta, la eficiencia de del personal dependerá de la en su tesis titulada: recomiendo de la implementación de mecanismos a un manual de control interno para una mejor organización en la empresa con sus empleados y cumplir con sus obligaciones delegadas en cada departamento así se podrá lograr una mejor.



Gaitan (2017), en su tesis titulada: Metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A. La presente investigación tuvo como objetivo general: diseñar una metodología para la implementación de un sistema de control interno en la empresa inversiones Juan y Shirley S.A en el área de tesorería. La metodología aplicada fue: Cuantitativo, Alcance Descriptivo, No experimental, Investigación Transversal. El autor tuvo los siguientes resultados: El área de tesorería un 10% cuenta con un manual de procedimiento y el 90% no cuenta con un manual de procedimientos, no son evaluados ni actualizados un 95% y un 5% revela que, si están evaluados y actualizados, un 70% Las funciones de los responsables de manejo del efectivo son independientes de quienes realizan las actividades de registro y custodia y un 30% revela que las funciones no son responsables, un 98% nos revela que los empleados que la empresa cumple con el manejo de sus cuentas corrientes y un 2% nos indica que no son responsables, no realiza arqueo a los fondos fijos

(Guaña, 2013) en su tesis titulada “Análisis y Diseño de un Sistema de Control de Logística para los Procesos de Procura de Materiales y Servicios a ser Implementado en la Compañía PDVSA Ecuador, de la Universidad Internacional del Ecuador para el año 2013”, la cual tuvo como objetivo mejorar los procesos de Procura de Materiales y Servicios, determinando la factibilidad para la implementación de un modelo de sistema de control de logística para los procesos de Procura de Materiales y contratación de servicios, que se adapte a las necesidades de PDVSA Ecuador. Para esta investigación se utilizará el método de inducción – deducción, partiendo de lo particular a lo general, utilizando el razonamiento para obtener conclusiones particulares del problema como lo son las fallas en el sistema de Procura y Contratación, para llegar a una o varias soluciones generales. Se utilizará también el método de análisis-síntesis, estudiando de forma individual cada uno de los antecedentes, hechos, procesos y fenómenos de Procura y Contratación, para sí llegar a una síntesis global de todos los fenómenos analizados y estudiados en su totalidad con el fin de dar una respuesta al problema planteado. Se concluye Se realizó un análisis de la

situación actual del departamento y sus procesos tanto de procura como de contratación, determinando así que, la falta de un control en tiempos y responsabilidades a cada una de las personas y departamentos que intervienen en los procesos, genera que toda la carga de trabajo y responsabilidad recaiga a un solo departamento, el de Procura y Contratación, es por esa razón que se pensó en la creación de un sistema donde todos aporten al rumbo de una determinada adquisición independientemente del tipo de proceso que deba llevarse a cabo.

### 2.1.2.-Antecedentes Nacional

En la reciente investigación se deduce por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad del Perú salvo en la región Piura; que hayan manejado parecidas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Pilar, (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017.” Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017. El investigador aplicó la metodología cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, La población estuvo conformada en forma intencionada por 10 micro y pequeños empresarios dedicados al sector servicio rubro transporte terrestre del distrito de Calleria-Pucallpa, la muestra es el cuestionario, , Se observa que los resultados obtenidos Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados de 0.968 pudiendo describirse al control interno. Finalmente se obtuvo que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente.

Matos Flores, (2019) en su tesis titulada “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017”. 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, su población y muestra fue La población de la investigación está constituida por todas las empresas del sector servicio del Perú, se tomó como muestra: la empresa “Transporte señor de los milagros S.A.C” de Chimbote, se observa los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: los autores revisados describen que, al establecer un sistema de control interno, “esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la gestión, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. Además, se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez eficiencia de productividad y economía. La confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables”. Respecto al objetivo específico 2: 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. Respecto al objetivo específico 3: 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.

Bernando, (2017), 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.”, tuvo como 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. La metodología utilizada fue: no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Utilizando una población y muestra descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población. El autor obtuvo los siguientes resultados: La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto

Señor De Mayo S.R.L”, por el sentido de no contar con delegación de función al personal, la gestión establece medidas de precauciones por irregularidades del desempeño laboral, teniendo los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo quien ayuda obtener resultados favorables con cierto grado de incertidumbre.

### 2.1.3.-Antecedentes Regional

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de Piura.

Ramos Flores, (2018), en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. caso: turismo Civa S.A.C – castilla, 2017.”, tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú, especialmente de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.La metodología utilizada fue: diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Utilizo una población y muestra Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica población. La muestra corresponde al caso: Turismo CIVA S.A.C, Castilla – 2017. El autor obtuvo los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, la gran mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en nuestro país deciden aplicar mecanismos de control interno en sus diferentes áreas, propiciando un buen ambiente de control, a través de jerarquías y funciones plasmadas en documentos y/o manuales, autorizados por la gerencia.

Maria, (2015), en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. caso: empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-m Buss S.A.A Catacaos – Piura 2015”. La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector

servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. La metodología aplicada fue: Tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El autor arribó a los siguientes resultados: El 99% de la empresa nos revela que el encargado de la administración cumple responsablemente con sus actividades que cualquier oportunidad de problemas los resuelve, un 1% nos revela que no cumple, el 20% nos revela que si cumple con el control de servicio y el 70% nos revela que la empresa no cuenta con un control de calidad al servicio prestado, una 98% nos revela que la empresa si cuenta con técnicas para poder identificar los riesgos, cuenta un plan de contingencia, un 2% nos revela que no cumple, un 75% nos revela que la empresa realiza una evaluación a sus trabajadores, y un 25% nos revela que no los evalúa, un 89% nos revela que la empresa actualiza su estructura organizacional y un 11% nos revela que no actualiza.

Montero Calle (2015), en su tesis titulada “Influencia Del Control Interno En La Eficiencia Y Eficacia De Los Procedimientos Administrativos De Las Empresas Del Sector Transporte Interprovincial Del Distrito De Chulucanas - Morropón – Piura, 2014” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, nos indica en su objetivo general determinar las principales características del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas – Morropón- Piura, 2014. Siendo su tipo de investigación cuantitativo descriptivo debido a que se someterá a un análisis en el que se mide y evalúa diversos aspectos o componentes tales como cuerpos legales y normativas vigentes del problema a investigar. Se utilizará el tipo de investigación explicativa que consiste “en establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian” El diseño de investigación aplicado es No experimental debido a que no se controlan las variables independientes, dado que el estudio se basa en analizar eventos ya ocurridos de manera natural. Obtuvo como resultado que El 85% del personal que presta el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en el distrito de Chulucanas, conoce la estructura organizacional de la empresa

y sus funciones mientras, que el 15% desconoce. El 15% de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros capacitó al personal para brindar un mejor servicio, mientras que el 85 % no capacitó. En el 25 % de las empresas encuestadas, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están.

## 2.2.-Bases Teórico

### 2.2.1.- Concepto Teórico del Control Interno

El control interno es una herramienta de gestión que implementa y implica las organizaciones para lograr el uso eficiente para sus recursos. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway COSO II (2013) “Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.”

La realización de los métodos administrativos para poder salvaguardar los activos de la empresa. Gaitan (2017) ““El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

Esputiñan, (2017) afirma:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de

administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa objetivos: a) Efectividad y eficiencia de las organizaciones, b) Suficiencia y confiabilidad, c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables(p.20).

### Componentes del control interno

El control interno consta con cinco componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo

Los componentes del control interno según el modelo COSO(2013,p.10) incluyen lo siguiente:

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

### AMBIENTE DE CONTROL

Según Rodrigo (2014) Establece:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro

componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

- Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.(p.20)

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Según Gaitan ( 2017 ) Afirma:  
Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.”(p.22)

Actividades de Control



- De acuerdo con el Informe COSO (2009) Las actividades de control consisten en las políticas que determinan lo que debería hacerse (constituyen la base de los procedimientos) y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas que tienden a asegurar que se cumplen las directrices establecidas por la dirección y que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro el logro de los objetivos de la organización.(p.15)

#### Información y Comunicación.

- De acuerdo con el Informe COSO (2009) Afirma: La calidad de la información generada por el sistema afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades. La calidad de la información se refiere a su contenido (datos necesarios), oportunidad (tiempo adecuado), actualidad (la más reciente), exactitud (correspondencia con la realidad) y accesibilidad (puede ser obtenida por las personas adecuadas)”.

#### Supervisión.

- De acuerdo con el Informe COSO (2009): Todo el sistema de control interno debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno, para que el sistema pueda reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias. Los sistemas de control interno y la forma en que se aplican los controles evolucionan con el tiempo y deben adecuarse a los cambios operados en la organización, por lo que procedimientos eficaces en un momento dado pueden perder eficacia o dejar de aplicarse. Por ello, mediante actividades de supervisión continuadas y evaluaciones

periódicas se debe asegurar que el control interno continúa funcionando adecuadamente para que la dirección tenga una seguridad razonable de la eficacia del Sistema de Control Interno.(p.55)

### 2.2.2 Teoría de la Empresa

- Es una organización humana creada y mantenida para realizar fines de producción de bienes o de prestación de servicios. Se puede considerar la empresa como una organización, como un sistema de partes interrelacionadas, en el cual todos los componentes deben estar integradas armónicamente, para el logro eficiente de sus objetivos. Las empresas constituyen la base de la actividad de un país, inmersa en un proceso político, económico, social y cultural, generadora de ingresos y fuentes de empleo, en el cual se debe evaluar periódicamente por medio de sus inventarios utilizando cualquiera de sus métodos con el fin de determinar su desempeño económico y financiero Prado( 2015.p.45)

### 2.2.3.- Teorías de las micro y pequeñas empresas

- LEY MYPE  
Artículo 1: Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización

empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas” Vela (2014.p.21).

#### 2.2.4.- Teorías de servicio

##### El Sector Servicio

Sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano. No obstante, su análisis y estudio no han sido lo más amplio que supondría el sector, esto es debido a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción. El inicio de la vida económica capitalista de las naciones se encuentra respaldado por un pasado agrícola, gradualmente las naciones se van incorporando a la vida industrial y posteriormente se da el desarrollo de los servicios, esto es así al menos en teoría Romero (2016)

##### Clasificación de servicio

“Según, Perez (2015) menciona los servicios y las actividades que tienden a localizar en el centro, es decir, los servicios como actividad constituyen la principal base económica del centro”

“Existen diversas percepciones acerca de lo que son los servicios y de tal manera se clasifica”

- “Los servicios superiores”
- “Los servicios a los particulares(comercio, cine, teatro, hoteles, restaurantes, etc.”)

- “Los servicios a la empresa(sociedades de transporte, instituciones financieras, servicios especializados, etc.”)
- “Servicios públicos (escuelas, universidades, hospitales, administraciones públicas, etc.”)

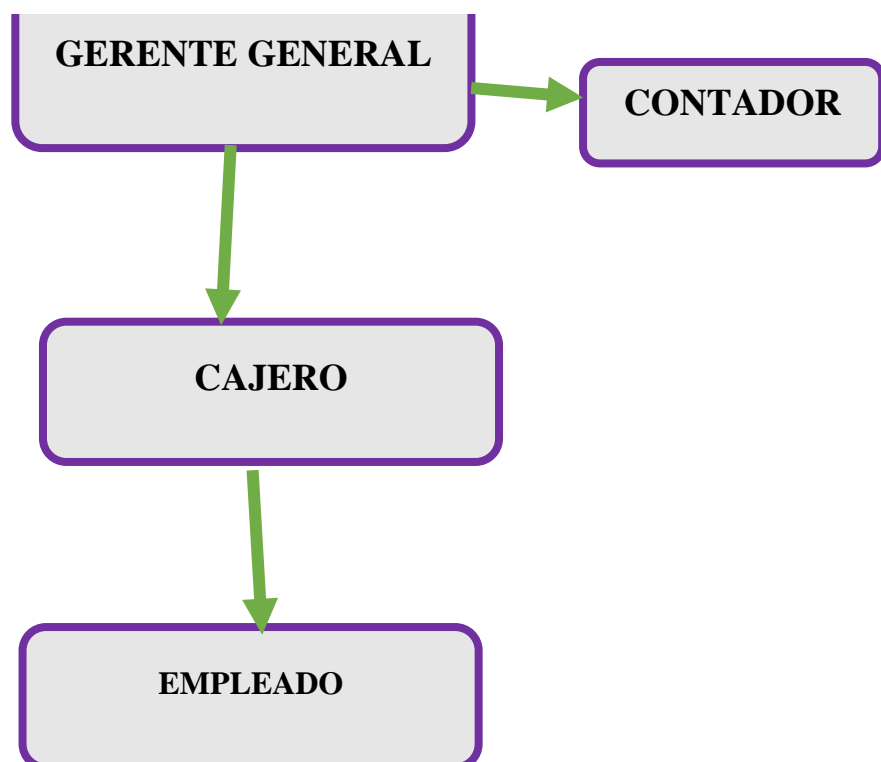
“Servicio al consumidor (servicio de educación, salud, bienestar, de recreación, personales, técnicos, etc.”)

#### 2.2.5 CASO EN ESTUDIO: TRANSPORTE INVERIONES CHAQUIRA E.I.R.L

Legalmente está constituida con RUC N° 20483971401, representado por el señor Oscar Enrique Caballero Ahumada como Gerente General y se encuentra ubicada en calle seis N° 252, urbanización san José del distrito de veintiséis de octubre – Piura, iniciando sus actividades de transporte desde el 02 de febrero del año 2010.

La empresa de transporte Inversiones Chaquira E.I.R.L. es una empresa peruana que desarrolla actividades de transporte, es una empresa comprometida en brindar una buena atención a sus clientes y ofreciendo un buen servicio de transporte y cargas a sus pasajeros.

Organigrama 1. Estructura de la Empresa



## **MISION**

Proporcionar un servicio de transporte de carga altamente competitivo, brindando atención personalizada a nuestros clientes, atendiendo sus necesidades, en el ámbito del transporte de mercancías garantizando un servicio que destaca por la seguridad, puntualidad y calidad, personal calificado y competitivo, quienes cuentan con nuestro apoyo para su formación ética y profesional.

## **VISION**

Ser la empresa líder en el transporte de carga, consolidarnos en el mercado peruano y expandirnos a nivel internacional como una empresa de calidad que brinda sus servicios con excelencia, eficiencia y seguridad.

## **OBJETIVO**

- ✓ Prestar un excelente servicio de transporte con eficiencia y eficaz a nuestros clientes
- ✓ Atender con la petición de nuestros clientes en forma permanente y oportuna.
- ✓ Ofrecer servicio de alta calidad.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

## 6.2.6 MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

Identificación del puesto	Contenido del puesto	Competencia
<ul style="list-style-type: none"><li>- Gerente</li><li>- Gerencia</li><li>-No tiene Jefe de inmediato</li><li>-Contador</li><li>-Cajero</li><li>-Trabajador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Supervisa los contratos del transporte</li><li>-Controla la el trabajo de sus trabajadores con efeciencia</li><li>-Observa la puntualidad</li><li>-Rendir financiamiento</li><li>-8 horas al dia,oficina,escritorio,impresora,hojas,telefono</li><li>-Hcer pagos y factura</li><li>-Dar un servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Titulado en administracion</li><li>-Experiencia 3 años</li><li>-Voz de mando</li> <li>-2 años de experiencia</li><li>-Responsabilidad</li></ul>

### 2.3 Marco Conceptual

#### Definición De Control Interno

La página web Contraloría (s/f) es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Según con Unicauca (s/f) el control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.

Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.

### Definición de Empresa

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello, el emprendedor o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados factores productivos: trabajo, tierra y capital. Es un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en físico o gestionado, ordenando una estructura organizada Eduardo (2016)

### Definición de Microempresa

Huamán Felipa (2014) La legislación peruana define a las MYPES como “la unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación, y producción sea industrial o artesanal de bienes”. Asimismo, distingue a la microempresa como aquella que no excede de 10 personas, Así, se puede encontrar que cada ministerio adopta criterios distintos para abordar la problemática de las MYPES que pertenecen a su sector. En el sector de transportes, la pequeña y microempresa se diferencian según los activos fijos (camiones) en el caso de empresas de

servicio de carga, y según activos fijos y “producción” (número de pasajeros movilizados) en el caso del servicio de pasajeros.

#### Definición de servicio

Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad. Durand(2016.p25)

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultados la propiedad de algo Mendez (2015.p.10)

### III.- Hipótesis

La investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantearle las hipótesis correspondientes.

### IV.- Metodología

#### 4.1.- Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es descriptivo – no experimental. Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis de la empresa de transporte inversiones chaquira empresa individual de responsabilidad limitada del distrito de Piura, año 2019.

#### 4.2.- Población y Muestra

Se contará con una población de 15 personas, en la cual no se aplicará una técnica de muestreo, por ser muy pequeña.



#### 4.3.- Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Control Interno	Conjunto de acciones y procedimientos con los cuales dan seguridad razonable a la gerencia respecto al control en la empresa	Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	Ambiente de Control	Normas de control Interno	¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?
				Estructura organizacional	¿Existe una estructura organizativa?
			Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	¿Existe separación de funciones entre las personas encargadas de la recepción, custodia, registro?
				Respuesta al riesgo	¿Se analizan los riesgos relevantes para el mejoramiento de la empresa?
			Actividades de control	Controles de acceso a los recursos o archivos	¿La empresa identifica la información más relevante para un

					mejoramiento del control interno?
				Verificaciones y conciliaciones	¿Existen medidas preventivas en cuanto a las existencias?
			Información y Comunicación	Calidad y suficiencia de la información.	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?
				Canales de comunicación.	¿La empresa cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información?
			Supervisión	Autoevaluación	¿Se ha revisado periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar si cumplen sus funciones?

				Seguimiento	¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
--	--	--	--	-------------	---

Fuente: Elaboración Propia.

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

##### 4.4.1.- Técnicas de la investigación:

se utilizará la técnica de la encuesta

##### 4.4.2.- Instrumento de recolección de datos:

se utilizará el cuestionario de preguntas cerradas el cual será aplicado al personal de la empresa

#### 4.5 Plan de análisis.

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se iniciara aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la empresa.

Posteriormente se elaborará gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación.

Después de la interpretación de los resultados, se procederá a dar recomendaciones que permitan a la empresa mejorar la gestión financiera para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

#### 4.6 Matriz de consistencia.

**TABLA 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p>Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Perú: Caso Empresa De Transportes Inversiones Chaquira E.I.R.L. – Sullana, 2019</p>	<p>¿Cuáles son las características del Control Interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector Transporte del Perú, caso “Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” E.I.R.L. del distrito de Piura-2019?</p>	<p>Determinar y describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú caso Empresa de Transportes “Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” del distrito de Piura-2019.</p>	<p>1. Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú – 2019. 2. Describir las características del Control Interno de la empresa de transporte Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> El tipo de investigación cualitativo-descriptivo</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b> El nivel de esta investigación va a ser descriptivo, explicativo y correlacionar; porque se va a describir la información respecto a la importancia del Control Interno de la empresa <b>DE TRANSPORTES</b></p>

			<p>Limitada del distrito de Piura-2019.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeña empresa del Sector transportes del Perú y de la empresa de transporte Inversiones Chaquira Empresa Individual de Responsabilidad Limitada del distrito de Piura-2019.</p>	<p><b>INVERSIONES</b></p> <p><b>CHAQUIRA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada</b> en beneficio de la sociedad. Asimismo la información que se obtenga en el trabajo, puede correlacionarse con las otras empresas del distrito de Piura</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño que se va a aplicar es no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.</p>
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

## 4.7 Principios éticos

Según el código de ética de la (ULADECH 2019,p2) menciona los siguientes principios éticos:

Protección a las personas:

Las personas en toda investigación deben ser protegidas y respetadas contra cualquier riesgo que se presenta, como ser individual con todas sus características y condiciones particulares, donde respetaremos sus gustos, necesidades, prioridades y que tenga privacidad en un lugar reservado.

Beneficencia no maleficencia:

Asegurarnos de todas las personas que participan en las investigaciones. En tal sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos.

Justicia

Como investigadores debemos 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.

Integridad

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.

## V. Resultados

### 5.1.- Resultados

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

<b>Autor o Autores</b>	<b>Resultados</b>
Carrera & Zambrano (2016),	Encontró que el 98% de MYPE consideran al control interno como herramienta de gestión, el 2% no conocen del tema; el 74% conocen los documentos de gestión de la empresa, el 28% comprenden la estructura funcional del organigrama, en tanto el 72% no comprenden.
Gaitan (2017)	Encontró en el área de tesorería el 10% consideran que cuenta con un procedimiento del manual de organización, el 70% cumple con responsabilidad las funciones del manejo de la efectividad de sus actividades.
Pilar (2018)	Encontró que el 86,67% manifestaron que la empresa se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente.
Ramos (2018)	Encontró que el 60% cumple con manual de organización de funciones, el 20% cumple con los reglamentos del SOAT así poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.



**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2** Describir las características del control interno de la empresa “Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019”.

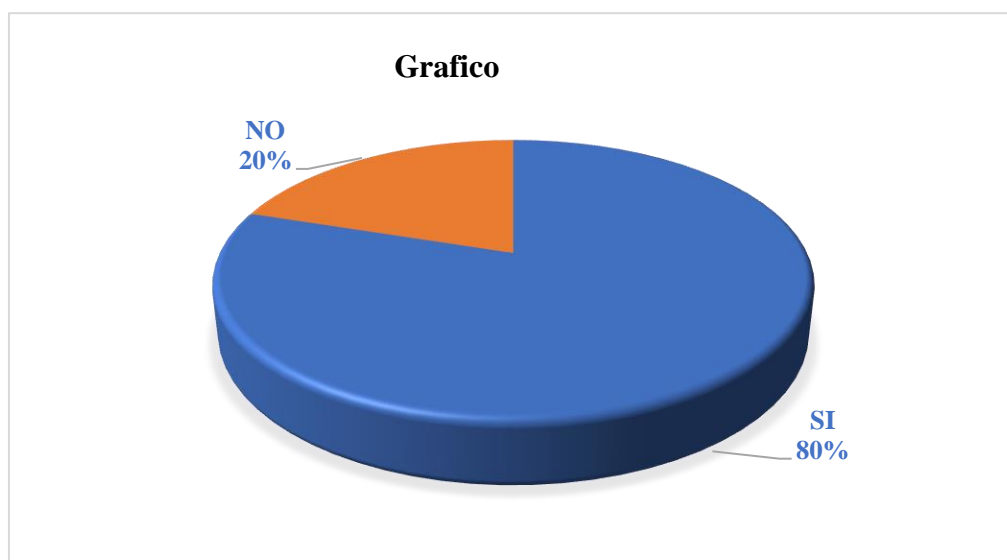
### **Ambiente de Control**

Área de almacén

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

*Área de almacén con organigrama, manual de organización y funciones*



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

Según el resultado de la tabla muestra que la empresa Inversiones Chaquira obtuvo un 80% nos indicaron que, su área de almacén si cuentan con Organigrama funciona, Manual de organización y funciones.

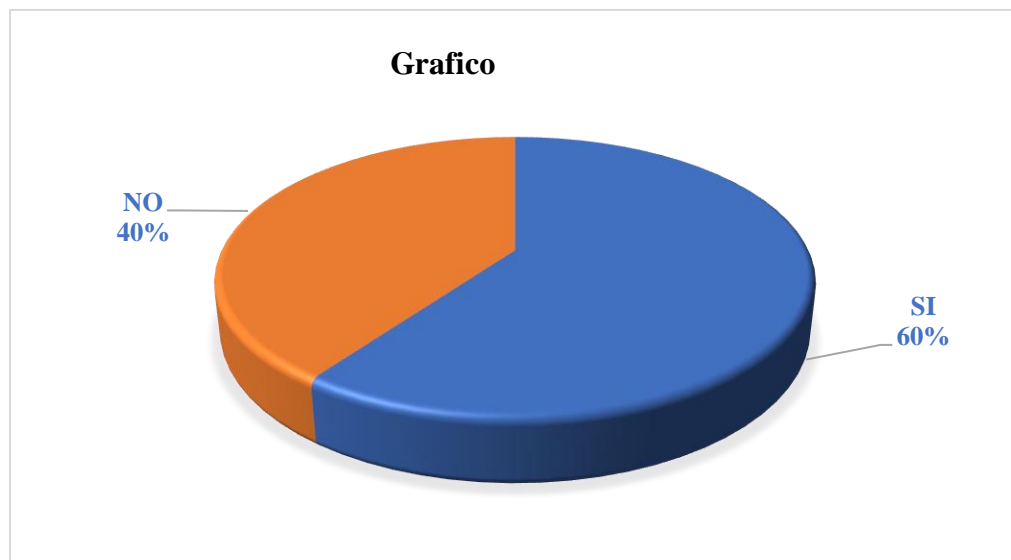
## Evaluación de Riesgo

Persona verificadora

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

*Verificación de entrada y salida*



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

Según el resultado de la tabla muestra que la empresa Inversiones Chaquira obtuvo un 60% nos indicaron que si existe una persona que de el visto bueno a las entradas y salidas.

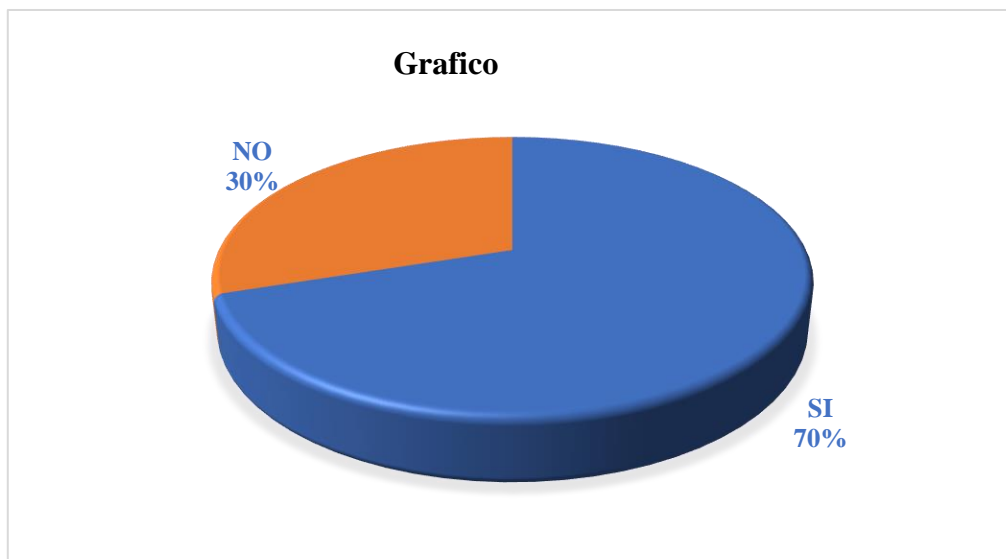
## Actividades de control

### Medidas Preventivas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

### Medidas Preventivas En Cuanto El Cuidado De Las Existencias



**Fuente: Elaboración propia.**

### **Interpretación:**

Según el resultado de la tabla muestra que la empresa Inversiones Chaquira obtuvo un 60% nos indicaron que si llevan un control de prevención de medidas en cuanto a sus existencias.

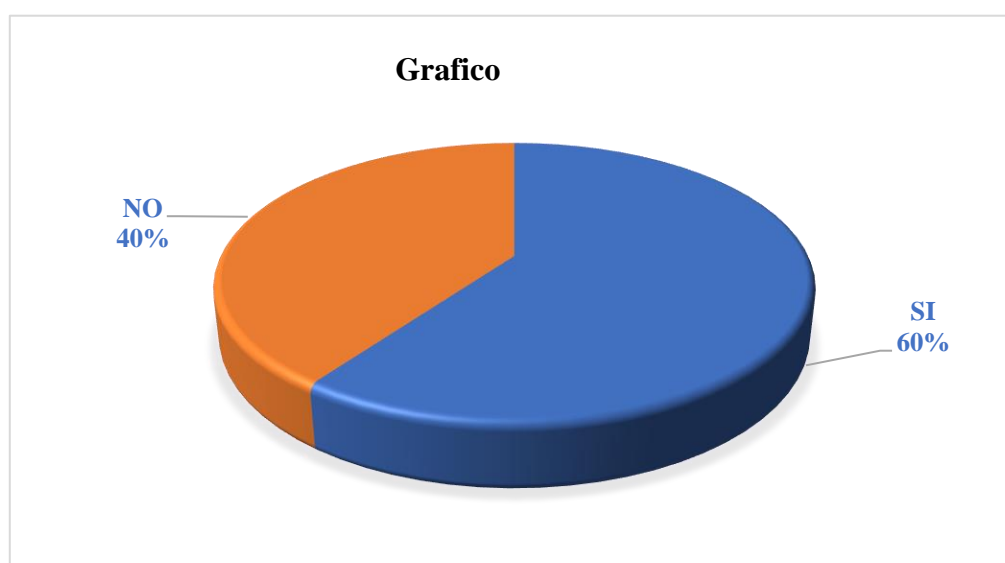
## Información y Comunicación

### Verificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

*Verificación de los procesos, actividades o tareas*



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

Según el resultado de la tabla 8 muestra que la empresa Inversiones Chaquira obtuvo un 60% nos indicaron que si se realizan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar su desarrollo.

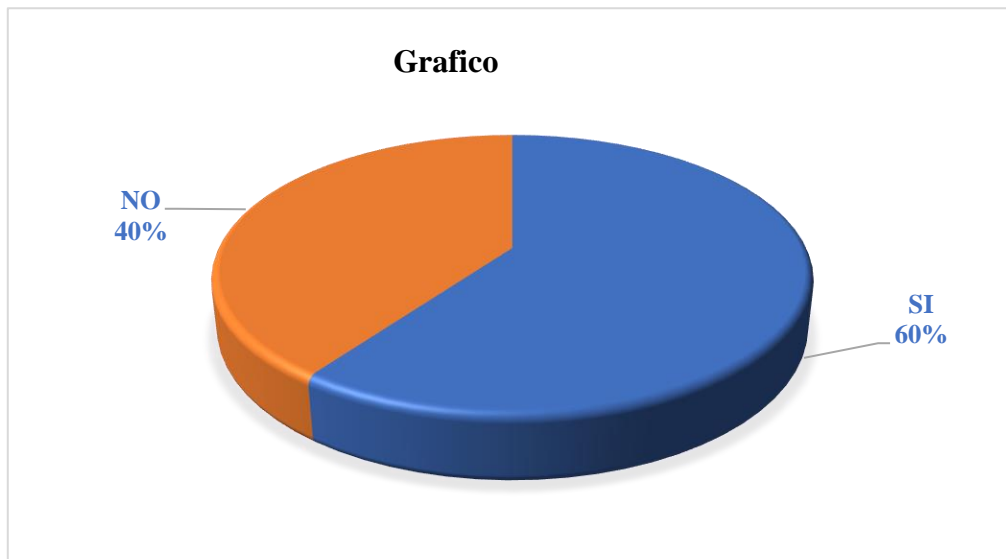
## Supervisión

Área de almacén

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

*Personal acto y capacitado*



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

Según el resultado de la tabla muestra que la empresa Inversiones Chaquira obtuvo un 60% nos indicaron que en el área de almacén si cuentan con personal acto y capacitado.

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, la empresa “Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2018”.

<b>Elementos de comprobación</b>	<b>de Resultados objetivo específico 1</b>	<b>Resultados objetivo específico 2</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente Control	Según Carrera & Zambrano (2016) Encontraron que la mayoría de las MYPE considera el control interno como una herramienta de gestión.	La empresa en estudio difunde y promueve La estructura organizacional	Si coinciden
Evaluación Riesgos	Según Gaitán (2017) señala que el 90% A nivel nacional, existe área de riesgo	La empresa en estudio no cuenta con un área de riesgo	No coinciden
Actividades Control	De Pilar (2018) señala que el 61.54% a nivel naciones cuenta con actividades de control	La empresa si toman medidas preventivas en cuanto sus existencias que existe la mercadería lo supervisan.	No coincide
Información y Comunicación	Pilar (2018) señala la rentabilidad un 8.06%, rentabilidad neta de las inversiones de 8.19%,	La empresa en estudio si comunica y aplica la deficiencia.	No coinciden
Supervisión	Ramos (2018) señala que si se realiza un monitoreo	La empresa en estudio si realiza un monitorio.	si coinciden

## 5.2.- Análisis de resultados

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

- a) Carrera y Zambrano (2016) Concluyo que el 98% de MYPE consideran al control interno como herramienta de gestión, el 2% no conocen del tema; el 74% conocen los documentos de gestión de la empresa, el 28% comprenden la estructura funcional del organigrama, en tanto el 72% no comprenden.
  
- b) Gaitán (2017) Concluyo que en el área de tesorería el 10% consideran que cuenta con un procedimiento del manual de organización, el 70% cumple con responsabilidad las funciones del manejo de la efectividad de sus actividades.
  
- c) Pilar (2018) Concluyo que 6,67% manifestaron que la empresa realiza un control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente.
  
- d) Ramos (2018) Encontró que el 60% cumple con un manual de organización de funciones, el 20% cumple con los reglamentos del SOAT así poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2** Describir las características del control interno de la empresa “Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019”.

- a) Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019 promueve y difunde una estructura organizacional de acuerdo a la empresa.
  
- b) Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019 no cuenta con un área de riesgo.
  
- c) Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019 si toman medidas preventivas en cuanto sus existencias que existe la mercadería lo supervisan.
  
- d) Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2019 si comunica y aplica la deficiencia.
  
- e) Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura sí cuenta y realiza un monitorio.



**5.2.3 Respecto al objetivo específico 3** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, la empresa “Transporte Inversiones Chaquira, E.I.R.L Piura 2018”

**Respecto Ambiente De Control** Según el resultado encontrado en el objetivo 1 Carrera & Zambrano (2016) Encontraron que la mayoría de las MYPE considera el control interno como una herramienta de gestión. COINCIDE con el Objetivo 2 La empresa en estudio difunde y promueve

**Respecto Evaluación de Riesgos** Según el resultado encontrado en el objetivo 1 Según Gaitán (2017) señala que el 90% A nivel nacional, existe área de riesgo NO COINCIDE con el objetivo 2 La empresa en estudio no cuenta con un área de riesgo .

**Respecto Actividades De Control** Según el resultado encontrado en el objetivo 1 Pilar (2018) señala que el 61.54% a nivel naciones cuenta con actividades de control NO COINCIDE con el objetivo 2 La empresa si toman medidas preventivas en cuanto sus existencias que existe la mercadería lo supervisan.

**Respecto Información y Comunicación** Según el resultado encontrado en el objetivo 1 Pilar (2018) señala la rentabilidad un 8.06%, rentabilidad neta de las inversiones de 8.19%, NO COINCIDE con el objetivo 2 La empresa en estudio si comunica y aplica la deficiencia.

**Respecto Supervisión** Según el resultado encontrado en el objetivo 1 Ramos (2018) señala que si se realiza un monitoreo SI COINCIDE con el objetivo 2 La empresa en estudio si realiza un monitorio.

## VI. Conclusiones

Al fin de dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación: Determinar las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa” Inversiones Chaquira E.I.R.L Piura, 2018”.

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

Al describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, los autores revisados de los antecedentes llegan a la conclusión que, al establecer un sistema de control interno, “esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. Además, se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables”.

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

Los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Inversiones Chaquira E.I.R.L Piura, 2018, el control interno contables la empresa cuenta con un manual de organización de funciones, así evitar errores en la empresa cuenta con una misión y visión, los trabajadores conocen los riesgos de sus actividades tomando las medidas preventivas, el control interno administrativo cuenta con un mecanismo para el desarrollo de las actividades y medidas de prevención de riesgo como un orden adecuado de sus existencias la capacitación de sus trabajadores para el mejoramiento de su servicio

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

Al realizar el análisis del cuadro comparativo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector del Perú, y la empresa Transportes Inversiones Chaquira E.I.R.L de Piura 2018 de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa del sector de transportes Inversiones Chaquira E.I.R.L si coincide con los antecedentes internacionales.

### **6.4 Respecto al objetivo general**

Se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de transportes. Así mismo esto servirá para que las empresas de transportes se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado.

## Referencia Bibliográfica

- Administracion de Empresas. (Noviembre de 2009). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de Blog: <http://admindeempresas.blogspot.pe/2009/11/componentes-del-control-interno.html>
- Bernando, P. F. (2017). *UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE* . Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8074/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_SERVICIO\\_SARRIN\\_BERNARDO\\_PAMELA\\_FLOR\\_ENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8074/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SERVICIO_SARRIN_BERNARDO_PAMELA_FLOR_ENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contraloria. (s/f). *CONTROL INTERNO*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de Contraloria: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- COSO. (2013). Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- COSO. (2013). Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Durand. (2016). Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- Eduardo. (2016). Obtenido de <https://prezi.com/p/awxsab2boohj/la-empresa-organizacion-y-tipos-de-empresa/>
- Estupiñan. (2017). Obtenido de Estupiñan. (2017). Obtenido de <https://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>
- Felipa, H. (2014). Obtenido de Huaman Felipa, C. (01 de 09 de 2014). Blog Motor de desarrollo de nuestro Pais. Obtenido de <http://mypesss.blogspot.com/2014/08/concepto-titulo-valor.html>
- Gaitan. (2017). Obtenido de Administracion de Empresas. (Noviembre de 2009). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de Blog:

- <http://admindeempresas.blogspot.pe/2009/11/componentes-del-control-interno.html>
- Gaitan. (2017 ). Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream.handle>
- Gómez, G. (11 de 2 de 2001). *Manuales de Procedimientos y su uso en Control Interno*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Guaña, Y. (2013). *Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA Ecuador*. Quito, Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/47>.
- Maria, M. C. (2015). *UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE* . Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_MACARLUPU\\_CIELO\\_MARIA\\_FABIOLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Matos Flores, E. D. (2019). *UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14461/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIOS\\_MATOS\\_FLORES\\_ERIKA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14461/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_MATOS_FLORES_ERIKA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mèndez. (2015). Obtenido de [Mendez. \(2015\). Obtenido de https://www.academia.edu/29064802/CALIDAD](https://www.academia.edu/29064802/CALIDAD)
- Montero. (2015). *Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014.*. Obtenido de *Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014.*: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Perez. (2015). Obtenido de Pérez, L. (2015). Clasificación de los servicios. Recuperado de: <file:///C:/Users/Intel/Downloads/DialnetLosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf>

- Pilar, R. M. (2018). *UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA* . Obtenido de [http://190.117.151.180/bitstream/UPP/131/1/tesis\\_romero.pdf](http://190.117.151.180/bitstream/UPP/131/1/tesis_romero.pdf)
- Prado. (2015). Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/645/sam%20aniego\\_cm.pdf;jsessionid=0EB45682E9C1924C461D6C938DC4940E?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/645/sam%20aniego_cm.pdf;jsessionid=0EB45682E9C1924C461D6C938DC4940E?sequence=3)
- Ramos Flores, R. E. (2018). *UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE* . Obtenido de Ramos. (2017). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3032/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO\\_TRANSPORTE\\_INTERPROVINCIAL\\_RAMOS%20FLORES\\_REYNALDO\\_ENRIQUE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3032/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_RAMOS%20FLORES_REYNALDO_ENRIQUE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Rodrigo. (2014). Obtenido de <https://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>
- Romero. (2016). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n16/sector-servicios.pdf>
- ULADECH. (2019). Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Unicauca. (s/f). *PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO GENERALES*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de UNICAUCA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>
- Vela. (2014). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Zambrano, C. &. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26279/1/TESIS%20FINAL%20I>

Anexo 1 Cronograma de actividades

**TABLA 2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Cronograma de trabajo																	
N°	Actividades	Año 2020															
		Semanas / Mes															
		SETIEMBRE								OCTUBRE							
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Mejora del marco teórico																
2	Redacción de la revisión de la literatura.																
3	Elaboración del consentimiento informado (*)																
4	Ejecución de la metodología																
5	Revisión del instrumento de recolección de datos																
6	Validación del instrumento de recolección de datos.																
7	Recolección de datos																
8	Resultados de la investigación																

Anexo 2 Presupuesto

**TABLA 3 PRESUPUESTO**

<b>RUBRO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Útiles de oficina				
	hojas (ml)	5	S/.19.50	S/.97.50
	Lapiceros	48	S/.0.60	S/.28.80
	folder manila	48	S/.0.70	S/.33.60
	faster (ciento)	1	S/.15.00	S/.15.00
	Engrapador	1	S/.5.00	S/.5.00
	grapapas (ml)	5	S/.2.50	S/.12.50
	Perforador	1	S/.5.00	S/.5.00
Servicios				
	Empastado	6	S/.25.00	S/.150.00
	Internet (200hrs)	200	S/.1.00	S/.200.00
	Impresiones (millar)	4500	S/.0.10	S/.450.00
	Tipeos	150	S/.0.70	S/.105.00
	Asesoramiento estadístico	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	S/.800.00	S/.800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	S/.1,300.00	S/.1,300.00
<b>Total</b>				<b>S/.4,202.40</b>

Fuente: Elaboración Propia.





**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE**  
**TRANSPORTES INVERSIONES CHAQUIRA EMPRESA INDIVIDUAL DE**  
**RESPONSABILIDAD LIMITADA**

**AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?
2. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?
3. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?
4. ¿Practican la integridad y valores éticos en la microempresa de transportes Inversiones Chaquira?
5. ¿Existe una estructura organizativa?

## **EVALUACION DE RIESGO**

1. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?
2. ¿Se identifican los riesgos relacionados con cada actividad desempeñada en la empresa?
3. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?
4. ¿Existe separación de funciones entre las personas encargadas de la recepción, custodia, registro?
5. ¿Se analizan los riesgos relevantes para el mejoramiento de la empresa?

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- 1 ¿Existen medidas preventivas en cuanto a las existencias?
- 2 ¿Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades?
- 4 ¿Se ha revisado periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar si cumplen sus funciones?
- 5 ¿Existe una persona que supervise las entradas y salidas de la mercadería?

## INFORMACION Y COMUNICACIÓN

1. ¿La empresa identifica la información más relevante para un mejoramiento del control interno?
2. ¿La empresa cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información?
3. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?.
4. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?
5. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

## SUPERVISION

1. ¿Se ha revisado periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar si cumplen sus funciones?
2. ¿El área de almacén cuenta con personal apto y capacitado para desarrollar sus funciones?
3. ¿La empresa realiza supervisiones continuas para el mejoramiento de las funciones de la empresa?
4. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?
5. ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?

Anexo 4 . Consentimiento Informado

**Investigador principal del proyecto:** Ordinola Reyes Edswar Arnold

**Consentimiento informado**

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar e Identificar las oportunidades de control interno para mejorar las posibilidades en la micro y pequeña empresa servicio de transporte Inversiones Chaquira, Sullana del 2019.

La presente investigación nos da a conocer el desorden generalizado en la gestión en el sector de servicio de transporte Inversiones Chaquira, reordenar adecuadamente la estructura empresarial, con una planificación y el desempeño laboral dando como resultados una adecuada prestación de servicios al cliente.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Sullana, Perú Edswar Arnold Ordinola Reyes al celular: 986856737, o al correo: [arnold190898@hotmail.com](mailto:arnold190898@hotmail.com)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E- mail: [zlimayh@uladech.edu.pe](mailto:zlimayh@uladech.edu.pe)

**Obtención del Consentimiento Informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

---

Edswar Arnold Ordinola Reyes

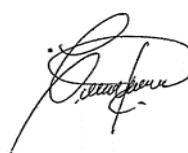


---

Firma del participante

---

Oscar Enrique Caballero Ahumada



---

Firma del encuestador

## Evidencias fotográficas

