



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES Y  
TRANSPORTES VIRGEN DEL CISNE S.R.L. – TUMBES,  
2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTOR:

PACHERRES MEDINA, MARYURIT JUANA

ORCID ID: 0000-0001-5100-4798

ASESOR:

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES Y  
TRANSPORTES VIRGEN DEL CISNE S.R.L. – TUMBES,  
2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTOR:

PACHERRES MEDINA, MARYURIT JUANA

ORCID ID: 0000-0001-5100-4798

ASESOR:

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE - PERÚ

2022

## **Equipo de Trabajo**

### **Autor:**

Pacherres Medina, Maryurit Juana

ORCID ID: 0000-0001-5100-4798

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

### **Asesor:**

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

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

## **Jurados de Investigación**

Espejo Chacón, Luis Fernando

Código Orcid: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

Código Orcid: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

Código Orcid: 0000-0001-6732-7890

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgr. Baila Gemín, Juan Marco**  
**MIEMBRO**

---

**Mgr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda**  
**MIEMBRO**

---

**Mgr. Montano Barbuda, Julio Javier**  
**ASESOR**

## **Agradecimientos**

Le agradezco a Dios por la vida y la salud que me brindado durante este tiempo de mi formación profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, logrando cada meta trazada.

Le agradezco a mi Familia por ser el motivo de seguir logrando cada meta trazada, confiando en mí, estando siempre en la buenas y malas.

## **Dedicatoria**

Para mis motores y motivos que siempre me han guiado y me dejan la mejor herencia que son los estudios, para ellos mis padres (Segundo Pacherres y Beatriz Medina), siendo mi guía y demostrándome siempre que todo se logra con empeño y dedicación.

A mis hermanos y a mi novio que son ejemplo a seguir, ya que son profesionales que me motivaron siempre con sus palabras y su apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 01:** Según los autores revisados de los antecedentes, nos mencionaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. **Respecto al objetivo 02,** Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa. **Objetivo específico 03:** De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que obtienen Un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, detectando irregularidades que pueden aparecer en cualquier área. **Conclusión general:** Concluye que la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debe contar con sistema de control y manual de organización.

Palabras clave: Propuesta de mejora, control interno, mype.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective: Identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of micro and small national companies and the company Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021. For its preparation, the qualitative methodology and the non-experimental, descriptive, bibliographic and case design were used, applying the techniques of bibliographic review and interview, the instruments of bibliographic records and a questionnaire were also used. closed questions; obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 01: According to the reviewed authors of the background, they mentioned that it does not have an internal control system implemented to provide reasonable security regarding the achievement of the organization's objectives. Regarding objective 02, Regarding the questionnaire made to the Manager of the company Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, it should have a manual of organizations and functions, code of ethics, which helps good business management according to the objectives set by the company. business. Specific objective 03: According to the results obtained from specific objective 1 and specific objective 2, the relevant factors are related to both where it is stated that they obtain an internal control system in any type of company is very important within organizational processes, detecting irregularities that can appear in any area. General conclusion: It concludes that the company Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, must have a control system and an organization manual.

**Keywords:** Proposal, improvement, internal control, national companies

## Contenido

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Contra Carátula</b> .....	ii
<b>Equipo de Trabajo</b> .....	iii
<b>Hoja de firma del jurado y asesor</b> .....	iv
<b>Agradecimientos</b> .....	v
<b>Dedicatoria</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>Contenido</b> .....	ix
<b>Índice De Cuadros</b> .....	xi
<b>I. Introducción</b> .....	12
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	15
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	15
<b>2.1.1. Internacionales</b> .....	15
<b>2.1.2. Nacionales</b> .....	16
<b>2.1.3. Regionales</b> .....	27
<b>2.1.4. Locales</b> .....	28
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	28
<b>2.2. Marco conceptual</b> .....	28
<b>2.2.1. Teoría del Control Interno</b> .....	28
<b>2.2.2. Teorías de las empresas</b> .....	36
<b>2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas</b> .....	41
<b>2.2.4. Teoría del sector Servicio</b> .....	51
<b>2.2.5. Teoría de los Sectores económicos</b> .....	54
<b>2.2.6. Descripción de la empresa en estudio</b> .....	57
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	58
<b>2.3.1. Definiciones de Control Interno</b> .....	58
<b>2.3.2. Definiciones de Mypes</b> .....	58
<b>2.3.3. Definiciones de Empresas</b> .....	58
<b>2.3.4. Definición de Servicios</b> .....	59

<b>III. Hipótesis</b> .....	59
<b>IV. Metodología</b> .....	60
<b>4.2. Población y muestra</b> .....	60
<b>4.2.2. Muestra</b> .....	60
<b>4.3. Definición y operacionalización de variables</b> .....	61
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	63
<b>4.4.1. Técnicas</b> .....	63
<b>4.4.2. Instrumentos</b> .....	63
<b>4.5. Plan de análisis</b> .....	63
<b>4.6. Matriz de consistencia</b> .....	64
<b>4.7. Principios éticos</b> .....	64
<b>V. Resultados y análisis de resultados</b> .....	66
<b>5.1. Resultados</b> .....	66
<b>5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:</b> .....	66
<b>5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:</b> .....	70
<b>5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:</b> .....	76
<b>5.2. Análisis de resultados</b> .....	81
<b>5.2.1. Respecto al objetivo específico 1</b> .....	81
<b>5.2.2. Respecto al objetivo específico 2</b> .....	82
<b>5.2.3. Respecto al objetivo específico 3</b> .....	84
<b>VI. Conclusiones</b> .....	86
<b>6.1. Respecto al Objetivo Especifico 1</b> .....	86
<b>6.2. Respecto al Objetivo Especifico 2</b> .....	86
<b>6.3. Respecto al Objetivo Especifico 3</b> .....	87
<b>6.4. Conclusión General</b> .....	88
<b>VII. Aspectos Complementarios</b> .....	91
<b>7.1. Referencias bibliográficas</b> .....	91
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia</b> .....	101
<b>Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas</b> .....	102
<b>Anexo 03: Cuestionario</b> .....	103

## Índice De Cuadros

Cuadro N° 1 Respecto al Objetivo Especifico 01 .....	70
Cuadro N° 2 Respecto al Objetivo Especifico 02 .....	76
Cuadro N° 3 Respecto al Objetivo Especifico 03 .....	81

## **I. Introducción**

Los autores (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018). En los últimos tiempos, debido a los problemas de corrupción y fraudes divisados dentro de las empresas, se ha implementado el control interno dentro de ellas, ya que no es un tema reservado solamente al área de contabilidad, sino es una responsabilidad de todos miembros de la administración

Los autores (Gómez & Lazarte, 2019). La revisión íntima es un asunto que se efectúa en las alturas de la compañía, el cual garantiza que se cumplan aquellos objetivos corporativos, se dice que este proceso es necesario, debido a que protege los activos, comprueba la autenticidad de la pesquisa bancaria, promueve la eficacia de los obreros, mide la validez de ordenamientos y economiza los recursos.

Según (Vivanco, 2017). Actualmente las empresas a nivel mundial se mueven mediante procesos, es allí donde nace la necesidad de controlar cada uno de ellos para que la organización tenga un desarrollo eficiente es necesario el control interno, ya que es una herramienta fundamental para el buen desarrollo empresarial.

Los autores (Mendoza, Delgado, García, & Barreiro, 2018), ha sido el control interno conmemorado como un objeto en donde la dirección de la organización, tenga seguridad sensata y pueda cumplir sus objetivos institucionales poseyendo la capacidad de anunciar sobre su desarrollo a los sujetos interesados; los mecanismos del control interno que implementen refuerzan los sistemas, siempre y cuando se mejore el desempeño de la ejecución de recursos.

Según (Terrerros, 2021), para llevar un correcto control interno empresarial permite aprovechar todos los recursos administrativos, con el fin de lograr una estabilidad y equilibrio financiero que aumente la productividad en la empresa. De igual manera,

beneficia que haya menos errores humanos que puedan causar desgastes financieros, que impidan el progreso de los objetivos en la empresa.

Se puede decir que el control interno es de suma importancia para todas las empresas, si hablamos de las empresas privadas en estos últimos tiempos se ha convertido en uno de los pilares dentro de la organización, permite observar notoriamente la eficacia y eficiencia de las operaciones que se realizan; así como, la confianza del cumplimiento y registro de las normas, leyes aplicables.

Según (Isaza, 2018), el sistema de control interno o de gestión de calidad, puede ser evaluado también por funcionarios de todas las áreas de una organización los cuales están sospechando de un mal manejo de control, esta debe ser tomada en cuenta y evaluada por el jefe de calidad que es quien debe tener precauciones del caso para que no se vea afectada la organización, obteniendo así un mejor control interno.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.
3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

El presente trabajo se justificó como aporte a la sociedad, para la utilización de estrategias competentes eficientes para un adecuado manejo de riesgos e incertidumbres empresariales que son índole positiva; y así logren optimizar y utilizar estrategias con información y criterios adecuados para crecer y saber cómo manejar el control interno dentro de la empresa.

La presente investigación fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, documental y de caso. Además, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica documental y una entrevista al encargado de la empresa. Los instrumentos manejados fueron las fichas bibliográficas y un cuestionario con preguntas cerradas. La población fue constituida por todas las micro y pequeñas empresas nacionales y como muestra la empresa en estudio.

La importancia del tema se vio expresada en los resultados de la metodología propuesta, porque permitió conocer datos del control interno y la gestión de la empresa del sector servicio rubro transporte terrestre.

La metodología a usar fue de tipo cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. El nivel de la investigación será descriptivo, solo se limitará a describir y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

Como resultados, según los autores revisados de los antecedentes, nos mencionaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad.

En conclusión, respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables de nuestro estudio.

**Gómez, Pérez, & Ramírez (2017)**, en su tesis titulado: **Guía de Mejores Prácticas de Control Interno en las Microempresas, Medellín - Colombia.**

Se planteó como objetivo general determinar en qué medida se encuentra el control interno en las microempresas, con respecto a 26 la aplicación de la normatividad existente en el país y que permita diseñar una guía de aplicación de las normas de control interno. Esta investigación se realizó bajo la metodología de análisis cualitativo acerca del control interno en las pymes.

Llegando a la siguiente conclusión: se evidenció la falta de un adecuado sistema de control interno en las microempresas por la falta de asesoramiento y

desconocimiento de los beneficios que les podría traer a los dueños; además, el compromiso de ejercer un control interno adecuado no solo es de los administradores de las microempresas, sino también de todos los trabajadores dentro de ella, para así evitar la aparición de riesgos que puedan afectar el giro ordinario dentro de la empresa.

**Ganchozo & Vera (2018)**, en su tesis titulada: **Control Interno en la Toma de Decisiones de la Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. del Cantón Salinas, Año 2016**. Tuvo como propósito la evaluación del control interno a través del análisis de la situación actual y seguridad razonable que posee la empresa, requiere además medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como la verificación, revisión de políticas, procedimientos y demás tareas administrativas - contables que se efectúan en la compañía. El tipo de investigación del presente trabajo es descriptivo llevándose a cabo la evaluación del periodo antes mencionado con base a los componentes del COSO I y a través de la utilización de herramientas como cuestionarios e indagación directa con los principales dirigentes de la compañía. En sus conclusiones determinó que la institución carece de planes estratégicos generando deficiencia al no establecer objetivos que encaminen al cumplimiento y progreso de la compañía, a su vez se constató ausencia de manual de función donde se expongan las diferentes actividades realizadas en la institución.

### **2.1.2. Nacionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador en cualquier ciudad

del Perú, menos en la ciudad de Tumbes; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables.

**Cahui (2017)**, en su tesis titulada: **Propuesta de Control Interno para el Logro de Objetivos Empresariales en Empresas de Servicios, Caso Grupo Gaucho S.A.C. De La Ciudad De Arequipa, Período 2015**, cuyo objetivo general: proponer la implantación del sistema de control interno para mejorar la gestión y productividad en la empresa de servicio, así mismo comparar los resultados obtenidos en la aplicación del control interno, cuya metodología de investigación es Descriptiva, de Diseño No Experimental, tiene como resultado: que la empresa maneja un inventario por mejorar, debido a que esta empresa es pequeña y se pueden manejar productos determinados en stock, no siendo esto siempre lo correcto, existen cosas procesos que no se encuentran determinadamente definidos mediante un documento. Se concluye Se concluye que el control interno proporciona seguridad mediante las disposiciones o procedimientos que indican estos en el desarrollo económico de la empresa mediante sus manuales, flujo gramas, organigramas y formatos que usando estos darán seguridad a la empresa. Aplicando las normas de control interno la empresa se ve fortificada y obtiene seguridad en sus transacciones. Logrando de esta manera una mayor seguridad que mediante esto se puede lograr de una manera más firme los objetivos que las empresas se trazan, no solo en el ámbito económico y financiero, sino como grupo humano, lográndose esto debido a que cada integrante de las empresas sabrá las funciones a realizar.

**Cucho (2018)**, en su tesis titulada: **Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso Empresa**

**Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018.** Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. La metodología fue cualitativa – bibliográfico documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Concluye en que en el cuestionario aplicado al gerente de la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., se aprecia que dicha empresa comercial, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Además, se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo, no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa.

**Benites (2018), en su tesis titulada: Los Mecanismos de Control Interno de las Empresas de Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso:**

**Empresa de Servicio & Transporte de Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018.** Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Concluye que en el aspecto administrativo, la mencionada empresa cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no tiene un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador, mantiene vigente su licencia de funcionamiento para la ruta del servicio obtenida través de un concurso de licitación convocada por la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013, En cuanto al cumplimiento del servicio de calidad, se supervisa el trato a los usuarios del servicio mediante, Libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención marcando el número de teléfono. celular que se exhibe en el interior del vehículo; por otro lado, la empresa efectúa otros mecanismos de control, los cuales se realizan de manera sorpresiva e inopinada (no dar aviso), resultando de mayor utilidad utilizar personas ajenas a la empresa, los llamados (dateros) quienes tendrán el trabajo de detectar las malas acciones y conductas del conductor y cobrador. Se cuenta con disposiciones internas para la operación del servicio, el incumplimiento a las disposiciones son sancionados según el grado

de perjuicio o riesgo y estará a cargo el comité de disciplina, tomando en cuenta que de por medio está la integridad física del usuario y la imagen de la empresa.

**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**. Siendo su objetivo general: Determinar y Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del Perú: Caso Empresa de Transporte Los Casmeños S.A. – Casma, 2017. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Concluye en el cuestionario aplicado al presidente de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., se ha evidenciado que actualmente si cuenta con un control interno, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa.

**Cabezas (2018)**, en su tesis titulada: **Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso De La Empresa de Transporte Divino Señor de Ayacucho, 2016**. Siendo su objetivo general: Determinar las características del control interno en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte Divino Señor de Ayacucho. Metodología de la investigación será de tipo cualitativo; es decir, la investigación se limitará a describir los aspectos cualitativos (características) de la variable en las unidades de análisis. Concluye que la empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y así salvaguardar sus activos (Buses) ya que esto es la imagen de la empresa. Manifiesta que, si ha realizado reuniones y planificación desarrollando normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión. Para llegar al cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos que tienen a corto y largo plazo. Y esto le ayuda mucho como empresa para no cometer errores. Conoce los componentes del control interno tanto así que manifiesta que gracias a estos componentes se puede realizar un buen proceso del control interno dentro de su empresa, de manera ordenada y correcta. Es muy importante aplicar control interno en su empresa ya que le facilita entender normas a seguir de manera correcta, realizar capacitaciones a sus trabajadores y mantenimiento a los buses para evitar cualquier accidente.

**Vidal (2017).** En su tesis titulada: **Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016.** Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016. En su metodología se utilizó en el desarrollo

de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Concluye que la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente al personal, como también la buena marcha y administración de la empresa, evitando errores en el desarrollo de las actividades y da cumplimiento a los objetivos. Cuenta con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgo interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontarlos. Se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos; también, los errores o fraudes no son asignados al personal capacitado. Existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, suministrando información para el cumplimiento de sus funciones Se realiza un monitoreo continuo por el administrador, las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables a fin de que tomen las medidas necesarias para su corrección.

**Ordinola (2020).** En su tesis titulada: **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.** Siendo su 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 El tipo de investigación cualitativo-descriptivo, aplicando una encuesta de 15 preguntas. Concluye en 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. 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.

**Asian (2020).** En su tesis titulada: **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.** Siendo su 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. Metodología es de 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. Concluye en 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.

**Matos (2019).** En su tesis titulada en: **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.** Siendo su 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. Metodología fue de tipo no experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de caso. Concluye que los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017 de manera precisa que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a la conclusión de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene un gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa.

**Guerrero (2020).** En su tesis titulada: **Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso**

**Empresa de Transporte Brillantes de la Ruta S.A.C. - Casma, 2017.** Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte Brillantes De La Ruta S.A.C. de Casma, 2017. Metodología fue el diseño de la presente investigación fue: no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Concluye que la empresa de transporte Brillantes De La Ruta S.A.C. de Casma, muestra una debilidad importante en su componente de ambiente de control, ya que, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; así también, el componente de actividades de control, ya que, no se efectúan periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude, no se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia de su desempeño, no se han identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y tampoco se han establecido medida de seguridad para los mismos. Estas debilidades encontradas se están llevando a cabo, porque la empresa está trabajando de manera empírica – coordinada; a través de reuniones, registro de libro de actas en físico, cuaderno manual de registro (el cual se ajusta a las necesidades de sus actividades internas) y la tarjeta de control en físico de las entradas y salidas de sus unidades de transporte, monitoreado por el gerente, quien es el encargado de coordinar diariamente con los choferes que manejan los vehículos que se encuentran registrados como parte de la empresa en mención, para brindar a los cliente (pasajeros) el servicio de transporte.

**Dominguez (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.** Siendo su objetivo general: Describir las 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. 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. Concluye que en el componente de información y comunicación en el departamento de administración Transportes EPPO S.A. Mantiene canales de comunicación con su personal, a través de información escrita (memorándum), orales y reuniones periódicas que realiza la alta dirección en coordinación con la administración de la empresa, Todos los trabajadores se encuentran informados de cuáles son sus funciones y responsabilidades en el cargo que ocupan. Los operadores de las unidades móviles conocen el reglamento de tránsito y evitar multas por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. El administrador conoce las clases de sistemas de información que existen, los mismos que permiten mejorar la gestión de la empresa en áreas de obtener mayores ganancias en un periodo. Sistema de procedimientos de transacciones, sistema de control de procesos de negocio, sistema de colaboración empresarial, sistemas de

información de gestión, sistema de apoyo a la toma de decisiones, sistema de información ejecutiva.

**Garay (2019).** En su tesis titulada: **Comparativo de Problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa Transportes Vitsan S.A.C. Chimbote y su mejora, 2019.** Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno comparativamente entre las Micro empresas del sector servicios del Perú, y la empresa Transportes Vitsan S.A.C, Chimbote y su mejora, 2019. Metodología fue de tipo cualitativo – descriptiva. El método de la investigación fue: No experimental-descriptivo bibliográfico - documental y de caso. Concluye dadas con respecto al control interno el cual me permite hacer una comparación entre la empresa en estudio y las empresas del Perú, estos antecedentes fueron de mucha importancia, Se determina las mejoras ante las debilidades establecidas, esto sirve de mucho apoyo, porque obtenidos estos resultados, conoceremos el cambio que tendría la empresa, así conseguir que la entidad logre un buen resultado en el futuro. Se encuentra con un resultado más exacto, una vez realizado la comparación de la situación diagnosticada y la mejora establecida, obtenemos la diferencia significativa, que es el reflejo de los resultados que tendría la empresa, aplicando lo recomendado en la mejora, esto es muy significativo, puesto que se llevaría un mejor control en toda la empresa.

### **2.1.3. Regionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación, hecho por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Tumbes, menos en la ciudad de Tumbes, que hayan utilizado la misma

variable y unidades de análisis de nuestra investigación. Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

#### **2.1.4. Locales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación, realizado por cualquier investigador en cualquier Parte de la ciudad de Tumbes, sobre nuestras variables y unidades de análisis. Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados.

### **2.2. Bases teóricas**

#### **2.2.Marco conceptual**

##### **2.2.1. Teoría del Control Interno**

Los autores (Calle, Narváez & Erazo, 2020). El control interno se define como un proceso de gestión dinámico e integrado, que propone y adecua altos estándares de seguridad, con relación a los objetivos operacionales, de información y cumplimiento, su función es inherente a la organización y dirección institucional, promoviendo las condiciones necesarias del equipo de trabajo, para causar un mejor desempeño del funcionamiento de la empresa.

Según (Mejía, 2019). El control interno es el conjunto de procesos mediante el cual las organizaciones llevan la administración eficiente de sus movimientos financieros, el flujo de información y recursos que emanan a partir de esto. Se rige como pilar fundamental para hacer seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de los procesos que se establecen para el logro de los objetivos.0

Los autores (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir

significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro. Es por ello que deben establecer un control interno que les permita el progreso económico esperado, poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país.

Los autores (Rojas, Chiriboga & Pacheco, 2018) define que el control interno consiste en un proceso cuya aplicación garantiza la eficiencia de las actividades y operaciones que se desarrollan en la empresa o institución, además, se basa en la aplicación de normas y políticas, que buscan dar cumplimiento a los objetivos planteados desde la alta gerencia.(...) Por consiguiente, es imperiosa la necesidad de fomentar una estructura de control interno que se encuentre orientada mantener la efectividad de los procesos, en riguroso apego a las leyes y normativas aplicables en función de la razón social y actividades desarrolladas por la organización.

#### **2.2.1.1. Importancia de Control Interno**

Los autores (Álvarez, Martínez & García, 2021). Comenta es importante que se actualicen, cambien o refuercen constantemente los sistemas de control en los ingresos para así primeramente cumplir con los objetivos del área, evitar posibles desabastos en la comercialización de sus productos y tener un control o bitácora de las actividades que se realizan en el área, esto además de mejorar el rendimiento ayudara a reducir el margen de pérdidas, robos, fraudes y asaltos en los puntos de ventas establecidos.

Los autores (Ortega, Padilla, Torres & Ruz, 2017) define que la importancia del control interno es tener una planificación que sea capaz de verificar que

los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.(...)  
Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

### **2.2.1.2 Objetivos del control interno**

Según (Gaitán, 2021) define que 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

De acuerdo con lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

Los autores (Camacho, Gil, & Paredes, 2017) define que el control interno es un proceso continuo realizado por las autoridades superiores y otros funcionarios o empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable de que se están cumpliendo los siguientes objetivos:

- Promoción de la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.
- Elaborar información financiera válida y confiable y presentarla con oportunidad.

### **2.2.1.3. Características control interno**

Según (Paredes, 2018) define que las características son las siguientes:

- No mide desviaciones permitiendo identificarlas
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones
- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del SCI
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SIC de la organización y proponer a la máxima

autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarla.

#### **2.2.1.4. Informe COSO**

Según (Gaitán, 2021) define que el Marco establecido en el coso 2013 se reformó en función de toda clase de entidades (grandes, medianas o pequeñas) con o sin ánimo de lucro, y de los organismos públicos o gubernamentales, teniendo en cuenta cada empresa en particular y su estructura organizacional, con vistas en la relación costo- beneficio. No obstante, a pesar de las múltiples recomendaciones presentadas a la primera versión del coso I (1992), se sucedieron numeroso escándalos financieros, crisis económicas y fraudes financieros (corrupción, malversación de activos y otros). Coso, en el nuevo modelo, se enfocó en el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo y el manejo más transparente de los recursos públicos o privados de cualquier tipo de organización para mitigar, detectar y corregir cualquier circunstancia de errores intencionales o no intencionales en las organizaciones. En este nuevo Marco Integrado del control interno, convertido en el sistema de control interno, abarca cada una de las áreas de la empresa y engloba cinco componentes relacionados entre sí.

- El entorno o ambiente de control
- La evaluación de riesgos
- El sistema de información y comunicación
- Las actividades de control
- La supervisión

Según (Marín, 2018) define en analizar el control interno desde los enfoques contemporáneos COSO y COCO. Con este fin se desarrolla una investigación documental, en la cual se explora la argumentación teórica esbozada por los autores estudiosos del área. De esta manera se genera una matriz de análisis, por cuanto la información obtenida se confronta con los datos obtenidos de las fichas utilizadas con cada uno de los autores. Considerando importante describir aspectos tales como los enfoques tradicionales y contemporáneos del control interno, los objetivos, desarrollo de los modelos COSO y COCO, diferencias entre ambos modelos, objetivos, dimensiones y criterios. Logrando establecer el control interno como un proceso necesario para proteger los recursos de las organizaciones privadas o gubernamentales, orientado a la consecución de las metas organizacionales, con el propósito de brindar un grado de seguridad razonable. Concluyendo, que cualquier organización, independientemente de su tamaño, tiene la necesidad de implementar un control interno efectivo, basado en la aplicación del modelo COSO o COCO, cuyo propósito es tener un sistema de control interno, pero no como un proceso aislado, sino como un proceso integral de la gestión administrativa, que permita o contribuya de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de las actividades organizacionales, la identificación de riesgos para prevenir la pérdida de recursos, la optimización de los recursos, tener una información financiera confiable, para así alcanzar las metas y los objetivos propuestos.

#### **2.2.1.5.Componentes**

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que los componentes del control interno COSO consta de cinco categorías que aplica

para proporcionar la seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo adecuadamente. Estos son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de los riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Monitoreo

#### **2.2.1.6. Clasificación de los Subcomponentes**

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que los subcomponentes se clasifican en:

1. Ambiente de control: consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno.
2. Evaluación de los riesgos: su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración.

3. Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.
4. Información y comunicación: son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.
5. Monitoreo: las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente.
  - El alcance y frecuencia de la evaluación.
  - El proceso de evaluación.
  - La metodología de evaluación.
  - El nivel de documentación.

### 2.2.2. Teorías de las empresas

Según (García, 2020) define que la realidad empresarial, que es donde se manifiesta la verdadera realidad económico-social y tecnológica de un país, está configurada por instituciones de muy diversas naturalezas, unas simples y otras complejas. Esta gran diversidad y complejidad institucional debe ser analizada tanto científicamente como en el desarrollo conceptual y en la práctica empresarial.(...) Por lo que se debe aplicar un desarrollo metodológico capaz de trabajar en los niveles señalados, de forma que, por una parte, facilite la capacidad de abstracción necesaria con la que trabaja la teoría en sus dimensiones más abstractas y, por otra parte, permita a la práctica operativa plantearse el tipo de proceso, problema, ante la toma de decisiones.

Los autores (Caldas, Reyes & Heras, 2017) define que toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o por propia organización interna, lleva a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa. (...) La gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir una serie de premisas.

- El proceso ha de ser oportuno. Es decir, no han de producirse demoras en otros departamentos como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de la empresa.
- El proceso ha de minimizar los costes. Para ello buscaran la simplificación y la utilidad de la información generada.
- El proceso ha de ser riguroso y seguro. Tanto el contenido de la información como en la confidencialidad de los datos.

Según (Nuño, 2019). define que la empresa es una unidad de capital, administración y trabajo, que permite la creación de un sistema, que deriva en organización o institución, integra por elemento humano, materiales, económico y técnicos, que tiene como objetivo satisfacer una necesidad, deseo o la solución de un problema del mercado a través de la materialización de una idea que permite obtener utilidades

#### **2.2.2.1.Importancia de la empresa**

Los autores (Peralta, Bilous, Flores & Bombón, 2020). Comenta que las empresas que utilizan el modelo de teletrabajo se caracterizan por transmitir una imagen vanguardista, moderna y se tienen por visionarias, ya que brindan la opción a sus trabajadores de desempeñarse desde su casa u otro lugar de trabajo, lo que rompe los esquemas tradicionales y genera en el teletrabajador mayor confianza en la organización y sentido de pertenencia, lo que persigue y consecuentemente espera una mayor productividad y eficiencia en los procesos administrativos.

#### **2.2.2.2.Objetivo de la empresa**

Toda empresa es una organización económica la cual tiene como objetivo garantizar un empleo, promocionar el desarrollo económico del país, mejorar las condiciones laborales (Trigoso, 2019).

#### **2.2.2.3. Formalidad de las empresas**

Según (Revista de la Cámara de Comercio de Lima, 2017), Se requiere bajar los costos de ser formal y en parte es lo que ha tratado de hacer el gobierno, buscando un mejor régimen tributario para las mypes y, por otro lado, se debe mejorar la productividad de las empresas para que puedan costear la

formalidad y así mejorar la vida de las personas, porque cuando se mejora la productividad nos volvemos más formales y mejoramos el acceso a bienes y servicios.

#### **2.2.2.4. Características de empresas**

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado.

Según (García, 2020) define que una de las características que se debe perseguir es que hay que romper tanto a nivel teórico como nivel práctico con la idea de cómo la empresa fuese un sistema o una institución cerrada, meramente funcionalista, que busca en ella misma el criterio de optimación. (...) No hay excelencias, ni óptimos, sino que hay eficiencia o ineficiencia en el diseño de los procesos y de las instituciones empresariales, de sus organizaciones, con respecto a los entornos a los que se orienta y a los objetivos finales e instrumentales que persigue la propia empresa.

#### **2.2.2.5 Tipos**

Según (Trigoso, 2019) la empresa se clasifica de la siguiente manera:

- a) **Según el número de personas que la conforman:** Se puede constituir a partir de una, dos o más personas naturales o jurídicas.
  - **Empresa unipersonal.** - Son aquellas que están conformadas por una sola persona, el titular tiene a su cargo la administración de la empresa, la responsabilidad de esta está limitada a su patrimonio, el patrimonio está compuesto por bienes aportados de la persona que la constituye.

- **Empresa Pluripersonales.** - Está conformada por dos o más personas; en sociedad, por ejemplo; sociedad anónima es la modalidad más utilizada en el país, esta sociedad se subdivide en dos: Sociedad anónima cerrada (la empresa se constituye con un mínimo de dos y un máximo de veinte personas, con un capital representado en acciones). Sociedad anónima abierta (requieren capitales de gran tamaño, deben incluir siglas S.A.A con la finalidad de brindar publicidad, tiene como requisitos contar con más de setecientos accionistas, más del treinta por ciento del capital le pertenece a todos los accionistas). Sociedad comercial de responsabilidad limitada (el capital social lo conforman aportaciones de los socios, todo con la finalidad de establecer una garantía mínima, la sociedad cuenta con una junta general, su denominación es S.R.L).

**b) Según el tamaño de la empresa:** Tiene que ver con la cantidad de trabajadores en la empresa, estas deben estar dentro de un régimen establecido de ingresos, el cual no debe superar el monto determinado.

- **Mipymes (Micro, pequeña y mediana empresa).**- La microempresa con 1 a 10 trabajadores, es aquella con ventas anuales hasta un 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). La pequeña empresa con 1 hasta 100 trabajadores, ventas anuales superiores a 150 UIT con un monto máximo de 1700 UIT.

Mediana empresa ventas anuales superiores a 1700 UIT y con un máximo de 2300 UIT

- c) **Según la propiedad y origen del capital:** Empresa pública; son aquellas empresas propiedad del estado, organizadas para funcionar como sociedad anónima. Empresa privada; es aquella que es de propiedad de los particulares con el objetivo de producir bienes y servicios dentro de un mercado determinado, aportan de gran manera al desarrollo ya que generan impuestos.

Según (Plataforma digital única del Estado, 2018) define que los tipos de empresa (Razón Social o Denominación)

La razón social es la denominación que tendrá tu empresa y está ligada al RUC. Con esa razón social tu empresa se identificará ante la SUNAT, bancos, entidades y compañías para realizar trámites, hacer compras o ventas, entre otros.

El primer paso en el proceso de Registro o Constitución de empresa es la reserva del nombre o razón social. También se debe realizar este mismo proceso cuando se desea modificar la denominación o razón social en el estatuto de la empresa.

Es importante aclarar que la razón social no es necesariamente tu nombre comercial.

La razón social incluye las siglas que indican de qué tipo de empresa se trata. Estos son los principales tipos de empresas y sus características:

- Sociedad Anónima (S.A.)

- Sociedad Anónima cerrada (S.A.C.)
- Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)

**Los autores (Alvarez & García, 2021).** define que los tipos de empresa son:

- Según su actividad: Según la actividad que desarrollan las empresas pueden pertenecer a distintos sectores que se relacionan con los tres grandes sectores en que se divide la actividad económica
- Según su tamaño: Según el tamaño, las empresas se clasifican en grandes, medianas o pequeñas. Para realizar esta clasificación, se puede atender a distintos criterios organizativos, como pueden ser los siguientes: Económico, organizativo, patrimonial
- Según el ámbito geográfico: En función de las zonas geográficas en las que se realice la actividad encontramos los siguientes tipos de empresa: Regional, Nacional y Multinacional
- Según la titularidad del capital: Atendiendo a quien pertenece el capital de la empresa, se distinguen, entre otras. Las siguientes empresas: Empresa pública, Empresa privada y Empresa mixta.
- Según la forma jurídica: Las empresas pueden tener diferentes naturalezas jurídicas, según qué tipo de personalidad tengan sus dueños o socios.

### **2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas**

Según (Ley MYPE, 2017) comenta El 20 de diciembre del 2016 se publicó el Decreto Legislativo N° 1269, estableciendo un Régimen MYPE Tributario - RMT, para contribuyentes que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT.

A continuación, algunas respuestas, a las primeras interrogantes que se desprenden de la lectura al Decreto Legislativo, recientemente publicado:

¿A quiénes está dirigido?

Aquellos contribuyentes cuyos ingresos netos no superen las 1700 UIT, asimismo es requisito no tener vinculación directa o indirectamente en función del capital, con otras personas naturales o jurídicas, cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen el monto indicado.

¿Cómo puedo acceder al nuevo Régimen MYPE Tributario?

La SUNAT incorporará de oficio a los contribuyentes que al 31.12.2016 hubieren estado tributando en el Régimen General y cuyos ingresos netos del ejercicio 2016 no superaron las 1700 UIT, salvo que se hayan acogido al Nuevo RUS o Régimen Especial, con la declaración correspondiente al mes de enero del año 2017.

También serán incorporados de oficio aquellos contribuyentes que al 31.12.2016 hubieran estado acogidos al Nuevo RUS en las categorías 3, 4 y 5 o tengan la condición de EIRL acogidas a dicho régimen, siempre que no hayan optado por acogerse en enero del 2017 al NRUS (categorías 1 y 2), Régimen Especial o Régimen General.

Asimismo, de acuerdo a la norma también pueden acogerse de manera voluntaria los contribuyentes que se encuentren en cualquiera de los regímenes ya existentes.

**¿Qué beneficio tiene el Régimen MYPE Tributario?**

Tratándose de contribuyentes que inicien actividades durante el 2017 y aquellos que provengan del Nuevo RUS, durante el ejercicio 2017, la SUNAT

no aplicará las sanciones correspondientes a las siguientes infracciones, siempre que cumplan con subsanar la infracción, de acuerdo a lo que establezca la SUNAT mediante resolución de superintendencia:

- Omitir llevar los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros u otros medios de control exigidos por las leyes y reglamentos
- Llevar los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros sin observar la forma y condiciones establecidas en las normas correspondientes.
- Llevar con atraso mayor al permitido por las normas vigentes, los libros de contabilidad u otros libros o registros.
- No exhibir los libros, registros u otros documentos que la Administración Tributaria solicite.
- No presentar las declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria, dentro de los plazos establecidos.

(Llamocca, 2017). Define se encuentran en todas las micro y pequeñas empresas (MYPES), quienes tienen que alinearse bajo las exigencias tributarias vigentes para poder tener entorno favorables y poder desarrollar su giro competitivamente, es por ello que el control anticipado de cumplimiento tributario vienen tomando cada vez mayor importancia, ya que este examen no solo verifica el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, sino que a través de los resultados del examen se puede conocer de antemano la situación tributaria a una fecha dada, teniendo la posibilidad de corregir y regularizar los errores y de ser posible determinar el importe que significa el regularizar voluntariamente dichas omisiones, ayudando de esta manera a reducir los riesgos tributarios de la empresa.

Según (SUNAT, 2022) comenta que el Régimen MYPE Tributario, está dirigido a las **Micro y Pequeñas empresas** (Persona Natural o Jurídica), que generen rentas de Tercera Categoría y cuyos ingresos netos **no superen 1700 UIT** en el año.

Ventajas que te ofrece este Régimen Tributario:

- El monto del impuesto a pagar es de acuerdo a la ganancia obtenida.
- Puede emitir cualquier tipo de comprobante de pago.
- Puedes realizar cualquier actividad económica.
- Contabilidad sencilla, llevas el Registro de ventas, Registro de compras y el Libro Diario de formato simplificado (hasta 300 UIT)
- Puede acogerse a la prórroga del IGV.

#### **2.2.3.1. Características**

Según (Diario El Peruano, 2019), existen cuatro características importantes de las MYPES:

- a) Son de espíritu emprendedor, de acuerdo al índice de actividad del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) en el año 2019 el Perú se ubica en la quinta posición de los países con mayor cantidad de emprendimientos con una tasa de 22.4 %.
- b) Quieren más acceso a los créditos, un sondeo realizado por Aprenda (2018) reveló que el 96% de jóvenes emprendedores consideran que el crédito es de ayuda importante para lograr un emprendimiento.
- c) Tienen confianza para el futuro, de acuerdo al sondeo de Aprenda y Citi (2019) el 83% de los empresarios consideran que sus ventas crecerán año tras año.

- d) Son generadores de empleos, son llamadas también motor de la economía, ya que son responsables del 90% de empleo activa del sector privado.

#### **2.2.3.2.Objetivos**

Según (Decreto Legislativo N° 1086, 2008) tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la Micro y Pequeñas Empresas para la ampliación del mercado interno y externo de éstas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.

#### **2.2.3.3.Formalidad de las Mypes**

Según (Puntriano, 2019). En otras palabras, se entenderá que la MYPE contribuye a la formalidad si posee el mínimo señalado de personal en planilla y además no ha sido sancionada por la inspección laboral, al menos durante dos años previos a su contratación con el Estado. La incorporación en la formalidad es un proceso progresivo que debe abordar no solo lo laboral, la autoridad inspectiva, que también debe ser fortalecida, no puede salir a sancionar sino más bien a acompañar a las MYPE en el camino a la formalización. En esa línea, este Decreto Supremo es un primer paso.

#### **2.2.3.4 Importancia**

Según (ComexPerú, 2020) comente que las MYPES juegan un rol importante en la economía de nuestro país, como en el mundo; se dice que, en el Perú en el 2020, las MYPES constituyeron el 95% de la estructura empresarial y emplearon a un 26.6% de la PEA, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho). Bajo esa circunstancia, es trascendental revisar y

mejorar aquellos errores, aún quedan muchos aspectos por mejorar, empezando por medio de las políticas públicas; por esta razón es necesario trabajar en reducir esos obstáculos y se pueda mejorar la competitividad de las MYPES.

Las MYPES tiene un papel importante en la economía, puesto a que es reconocida por el gobierno, la cual se encarga de fortificar el clima de negocios y brindar apoyo de formas distintas, así como técnicas y financieras. (Chacón, 2017)

Según (Aliaga, 2021) define que es muy importante analizar la realidad del micro y pequeño empresario, pues esto permitirá entender mejor sus necesidades y obtener más elementos de juicio para sustentar su derecho a elegir con libertad y amplitud entre formas empresariales que realmente le otorguen beneficios y promuevan su negocio.

#### **2.2.3.5. Ley 28015 (2003)**

Según (SUNAT, Ley N° 28015, 2003: Ley De Promoción y Formalización De La Micro y Pequeña Empresa)

La presente ley tiene como objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, la rentabilidad y su productividad; la contribución al producto Bruto Interno (PBI), así como, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, contribuyendo a la recaudación tributaria.

Según el artículo 3°, las Mype deben reunir las siguientes características:

Microempresa: 1 a 10 trabajadores, con ventas anuales de 150 UIT como máximo.

Pequeña empresa: 1 a 100 trabajadores, ventas anuales de 1700 UIT como máximo.

En el artículo 5.-Los lineamientos son los siguientes:

La acción del Estado en materia de promoción de las MYPE se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- a) Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- b) Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intrasectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- c) Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.
- d) Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

- e) Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.
- f) Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- g) Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- h) Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- i) Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.
- j) Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- k) Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.
- l) Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los

proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

#### **2.2.3.6.Ley 30056 (2013)**

Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial

Según la (Ley N° 30056, 2013) las Micro y pequeñas empresas deben estar en una de las categorías empresariales en función a sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales con un monto de 150 unidades máx.

Impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT con un monto de 850 unidades máximo impositivas tributarias (UIT).

Conforme el párrafo 12 Comenta que el método de procesos de calidad para las micro pequeñas y medianas empresas El Temperamento promueve el incremento de las micro pequeñas y medianas empresas a través de programas para la aceptación de sistemas de calidad implementación y certificado en normas asociadas a la administración de calidad de un rendimiento o prestación para la ejecución de estándares nacionales e internacionales.

Conforme el párrafo 13 Comenta que los fondos para emprendimientos dinámicos y de elevado impacto. El Temperamento promueve mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el crecimiento de sus proyectos empresariales mediante el cofinanciamiento de actividades para la innovación crecimiento y afianzamiento de emprendimientos dinámicos

y de elevado impacto los cuales deben retener un planteamiento que los nacies hacia el crecimiento regional la internacionalización y el constante perfeccionamiento. Para ello el Ministerio de la Fabricación puede inventar programas que fomenten el ejecución de mentado propósito quedando el mencionado Ministerio acreditado para efectos de entregar el cofinanciamiento al que se refiere el vigente párrafo u otorgar subvenciones a personas naturales y jurídicas privadas adentro de mentado marco Los programas creados se financian con oficio al importe institucional del Ministerio de la Fabricación en el marco de las leyes anuales de importe y correspondiente a la normatividad actual pudiendo igualmente existir financiados con recursos provenientes de la Colaboración Tecnología correspondiente a la normatividad actual Los gastos referidos al cofinanciamiento de actividades para la innovación crecimiento y afianzamiento de emprendimientos dinámicos y de elevado impacto a los que se refiere el vigente párrafo y que se efectúen en el marco de los programas que se creen con mentado fi n se aprueban mediante determinación gubernamental del Ministerio de la Fabricación que se publica en el periódico estatal El Peruano.

Conforme en el párrafo 14 comenta que la fomento de la proyecto privada El Temperamento apoya e incentiva la proyecto privada que ejecuta acciones de formación y cooperación tecnología de las micro pequeñas y medianas empresas Por lo consecuente en el ordenamiento de la vigente Norma establece las medidas promocionales en rentabilidad de las instituciones privadas que brinden formación cooperación tecnología

servicios de indagación consultoría y consultoría dentro otros a las micro pequeñas y medianas empresas Por lo proporción en el Ministerio de Esfuerzo y Fomento del Ocupación en organización con el Ministerio de la Fabricación y el departamento personal identifica las necesidades de formación profesional de la micro pequeña y mediana compañía las que sonoridad cubiertas mediante programas de formación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada Los programas de formación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Esfuerzo y Fomento del Ocupación en organización con el Ministerio de la Fabricación Mediante ordenanza extraordinario refrendado por el Ministro de Esfuerzo y Fomento del Ocupación y el Ministro de la Fabricación se establecen los criterios de elección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificado de los trabajadores El Ministerio de Esfuerzo y Fomento del Ocupación coordina con el Ministerio de Formación para el identificación de las entidades especializadas en formación y formación profesional tanto entidades educativas.

#### **2.2.4. Teoría del sector Servicio**

Según (Fernández & Bajac, 2018) define que la teoría surge con claridad que el factor servicio debe ser de creciente interés tanto para empresas tradicionalmente definidas como de servicios, como para aquellas definidas como de bienes. Esto nos lleva explorar las particulares y desafíos que conlleva el elemento servicio (...) Un primer factor llamativo es la baja

productividad comparada de las actividades de los servicios en relación con la producción industrial o la actividad extractiva. Al tiempo que resulta de interés observar el fuerte crecimiento de los servicios dentro de las economías mundiales, cabe notar que la productividad de este sector, medida en términos de PBI generado por persona ocupada, es menor que los demás sectores.

Los autores (González, Cabrera & Piguave, 2017) El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, es una potente herramienta de marketing. Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

#### **2.2.4.1.Importancia**

Según (Fernández & Bajac, 2018) define que, sin embargo, en las últimas décadas el panorama ha cambiado en forma importante, fundamentalmente a causa de las franquicias (franchising) como medio de multiplicación de puntos de atención (...) Esta modalidad de expansión permite a una empresa madre extender sus operaciones a bajo costo y escaso riesgo, lo que ha permitido la globalización de marcas

#### **2.2.4.2 Formalidad**

Según (Ley N° 27181, 2015) Ley general de transporte y tránsito terrestre define Competencias de fiscalización:

- Supervisar, detectar infracciones e importar sanciones por incumplimiento de los dispositivos legales vinculados al transporte y al tránsito terrestre.
- Fiscalizar las concesiones de infraestructura vial que otorgue la municipalidad provincial en su respectiva jurisdicción, en concordancia con los reglamentos nacionales. Cuando dos ciudades o áreas urbanas pertenecientes a provincias contiguas conforman un área urbana continua que requiere una gestión conjunta del transporte y tránsito terrestre, las municipalidades correspondientes deben establecer un régimen de gestión común. De no establecerse dicho régimen, cualquiera de las municipalidades puede solicitar una solución arbitral. Si ninguna de las municipalidades solicita el arbitraje o alguna de ellas se niega a someterse a este procedimiento, corresponde al Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción establecer el régimen de gestión común. La inexistencia del régimen común a que se refiere el párrafo precedente no faculta a la municipalidad a otorgar permisos, autorizaciones o concesiones en ámbitos territoriales fuera de su jurisdicción

#### **2.2.4.3. Objetivos**

Según (Fernández & Bajac, 2018) Los objetivos de las garantías de servicios las garantías cumplen varios objetivos para la entidad que los establece y son:

- Reducir el riesgo percibido por nuevos usuarios:

Uno de los mayores desafíos en el marketing de servicios es la disminución del riesgo percibido que los usuarios experimentan en el momento de elegir un proveedor. Esto es fruto de la naturaleza intangible de los servicios, que imposibilita probarlos antes de adquirirlos. Las garantías parecen ser una de las herramientas más adecuadas para este objetivo.

- Representar un sistema de recuperación de servicio en caso de fallo para los usuarios actuales.

Por un lado, es deseable tener información agregada que permita generar tendencias y relaciones, para ser usadas como insumos en la toma de decisiones.

#### **2.2.4.4. Características**

Según (Fernández & Bajac, 2018) define que una de las características de los servicios, y es que deben producirse donde se encuentre el cliente. Por lo tanto, las empresas de servicios deben tener su sede allí donde se encuentre el cliente que buscan atender.

#### **2.2.5. Teoría de los Sectores económicos**

Según en el artículo (Iberibform,2021) define que los sectores económicos son un conjunto de empresas o negocios que reúnen una serie de características similares, configurando un área diferenciada dentro de la actividad económica general de un país o de una zona económica. La clasificación más utilizada de los tipos de sectores económicos distingue entre sector primario, secundario, terciario, cuaternario y quinario. A pesar de ello, se considera que los tres

primeros engloban la totalidad de las empresas. Además, en función del territorio, el peso de un subsector será más trascendente que otros.

Según (Actividades económicas, 2018) define que los sectores económicos o sectores de producción son divisiones de las actividades económicas agrupados de acuerdo a características comunes. Son conocidos como sectores económicos, sectores productivos, sectores de producción (...) Facilitan el análisis y estudio de la producción económica pues permiten clasificar actividades económicas similares que compiten entre sí o se complementan. Por ejemplo, al estudiar los efectos de inversiones públicas o impuestos sobre el uso de la tierra en las actividades primarias o cómo afectan las políticas de comercio internacional al sector secundario de un país y la industrialización de éste.

También, los sectores económicos son útiles para las cuentas nacionales y son usados por las instituciones nacionales de estadística en sus informes sobre la producción económica (PIB). Además, cada sector tiene subdivisiones adicionales estandarizadas, por ejemplo, el sector primario tiene subcategorías como cultivos agrícolas transitorios o cultivos agrícolas permanentes. Estas son usadas para las cuentas y análisis relacionados al crecimiento del sector, pago de impuestos, creación de empleo, etc.

#### **2.2.5.1. Clasificación**

Según (Actividades económicas, 2018) define que los tres primeros sectores de producción son los más tradicionales, mientras que los dos últimos son desarrollos más recientes y no hay total consenso sobre estos. La siguiente es la clasificación de los sectores económicos más aceptada actualmente.

- Sector primario

Envuelven labores o actividades enfocadas en la extracción recursos provenientes del medio natural. Incluye actividades agrícolas, mineras, ganadería, pesca, silvicultura y caza. Los productos del sector primario son usualmente usados como factores de producción en procesos industriales, pero también pueden ser bienes finales para los consumidores.

- Sector secundario

Incluyen a empresas y trabajos que transforman materias primas en productos terminados, agregando valor. De él hace parte el sector industrial, tanto la industria ligera como la pesada. Algunos productos del sector secundario son calzado, electrónica, muebles, productos de aseo y belleza, plásticos, alimentos procesados, ropa, automóviles, etc.

- Sector terciario

Este sector engloba no la producción de bienes, sino la prestación de servicios. Son consideradas como partes blandas de la economía o bienes intangibles. Pueden ser servicios privados o públicos como educación, salud, banca, transporte, comunicaciones, entretenimiento, comercio, servicios legales, etc. Es el sector que más emplea personas, en especial en los países más desarrollados.

- Sector cuaternario

Este sector es una subdivisión del sector terciario enfocado en las actividades económicas basadas en labores intelectuales o la

economía del conocimiento y no labores repetitivas. Algunos servicios de este sector son la investigación y desarrollo, tecnologías de la información, consultorías, planificación financiera, etc.

- Sector quinario

Este sector es otra subdivisión del sector terciario del que hacen parte actividades de creación, reordenación e interpretación de ideas y proyectos. Incluye el uso de datos y nuevas tecnologías para tomar decisiones. Se enfoca en la toma de decisiones y de él hacen parte labores como oficiales de gobierno, directivos de compañías, directivos de ONG y líderes tecnológicos.

#### **2.2.6. Descripción de la empresa en estudio**

La empresa en estudio con razón social SERVICIOS MULTIPLES Y TRANSPORTES VIRGEN DEL CISNE S.R.L. TUMBES,2021, con RUC: 20601515581, con dirección fiscal av. principal nro. 210 cas. cabeza de lagarto (costado del parque) Tumbes -Tumbes - Pampas de Hospital.

**Misión:** Somos una compañía que participa en el progreso de la humanidad, ofreciendo el servicio de transporte de carga por carretera, brindándoles un buen y seguro transporte de carga pesada, para lograr ello contamos con modernos vehículos aptos para la carga pesada y el personal idóneo y capacitado.

**Visión:** Ser una compañía líder en el mercado de transporte de carga por carretera, que se distinga por su valioso nivel de calidad en nuestros servicios, para poder brindar una integral satisfacción a nuestros usuarios, formando oportunidades de progreso profesional y personal en cada uno de nuestros trabajadores.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones de Control Interno**

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que el control es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito.

Según (García, 2020) define que la empresa se configura, por lo tanto, como la institución central en la que se decide el éxito o fracaso de la asignación de un país, de manera que la fuerte interdependencia existente entre los entornos empresariales y la propia acción singular de la empresa tiene que reflejarse en lo más real y diferenciadamente posible en el cálculo económico empresarial.

### **2.3.2. Definiciones de Mypes**

Según (SUNAT, 2021) define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier organización o gestión empresarial vista en la legislación, la cual tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

Según (Chacón, 2017) definen a las MYPES como un acrónimo de Micro y pequeña empresa la cual se compone de diferentes categorías individuales.

### **2.3.3. Definiciones de Empresas**

Según (Belmonte, 2017) define empresa como una entidad conformada básicamente por personas, realización, bienes materiales; lo cual permite

dedicarse a la producción y transformación de productos y/o a la prestación de servicios para la satisfacción de necesidades de la sociedad, con la finalidad de obtener un beneficio.

Los autores (Garrido & Romero, 2021) define que la empresa como un conjunto de medios humanos y materiales de producción y distribución de riqueza.

Según (López, 2018) define que la empresa es una organización de personas, es decir, que está formada por personas que trabajan, coordinadas de algún modo, para conseguir ciertas metas o resultados. De hecho, cualquier organización humana no es más que eso: un conjunto de personas que coordinan sus acciones para conseguir unos objetivos que a todos interesan, aunque ese interés pueda deberse a motivos muy diferentes.

#### **2.3.4. Definición de Servicios**

Según (Albuquerque, 2018) define que los servicios son productos de naturaleza intangible o inmaterial que incluyen un gran número de actividades fundamentales en la economía, siendo su nota más distintiva la de la heterogeneidad de los mismos.

Según (Nuño, 2019). define que el servicio son actividades o acciones identificables e intangibles, también llamadas bienes inmateriales, que son el objeto principal del negocio de la empresa ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

### **III. Hipótesis**

En este informe de investigación, no hay hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño experimental-descriptivo- bibliográfico-documental y de caso.

Según (Maxwell, 2019) define a la investigación cualitativa como aquella cuyo propósito es ayudar a comprender los sentidos y las perspectivas de las personas estudiadas, esto es, ver el mundo desde sus puntos de vistas en lugar de acudir, simplemente, al punto de vista propio del investigador. Como estas perspectivas están definidas por contextos físicos, sociales y culturales a la vez que, también, contribuyen con la definición de esos contextos, y los procesos específicos involucrados en el mantenimiento o la modificación de estos fenómenos y relaciones.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las micros y/o pequeñas empresas.
2. Precisar las oportunidades del Control interno aplicada a una micro o pequeña empresa seleccionada.
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

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

#### **4.2.2. Muestra**

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	Es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos	Componentes del control interno	Ambiente de control	¿ La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?
			Evaluación de riesgos	¿ Todas las aéreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?
			Actividades de control	¿ La empresa cuenta con indicadores de desempeño

<p>disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito.</p> <p>(Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega &amp; Pérez, 2018)</p>			para los procesos, actividades y tareas?
	Información y comunicación		¿ La empresa cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?
	Actividad de supervisión		¿ Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas?

Fuente: Elaboración propia en base al Cuestionario

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

##### **4.4.1. Técnicas**

Para conseguir la información de los resultados se utilizará las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, explicar las oportunidades.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L.
- Para el objetivo específico N° 03, se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L., mediante los resultados hallados.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

Ver anexo 01

#### **4.7. Principios éticos**

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V004 de la Uladech católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH católica, de fecha 13 de enero del 2021, por lo tanto, se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debieron tener en cuenta los siguientes principios:

##### **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 y análisis de resultados

### 5.1. Resultados

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

**Cuadro N° 01**

#### **Resultados de los Antecedentes**

<b>RELEVANTES</b>	<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>OPORTUNIDADES /DEBILIDADES</b>
	Cahui (2017), Cucho (2018), Asian (2020), Matos (2019), Guerrero (2020).	Los autores mencionados nos afirman que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los	Toda empresa que implemente un sistema de control interno mejora sus actividades y su gestión empresarial. Ya que previene conflictos de interés que permiten optimizar recursos y lograr una gestión más eficiente, mejorando la productividad que contribuye a una toma de decisiones más acertada.

		objetivos de la organización.	
<b>Ambiente de Control</b>	Cahui (2017), Benites (2018), Mejía (2018), Vidal (2017)	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con un Manual de organización y funciones, a causa de ello no les permiten conocer las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa.	Las empresas deben contar con MOF ya que es muy importante en una empresa, permitiendo describir funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización.
<b>Evaluación de Riesgo</b>	Mejía (2018), Ordinola (2020), Dominguez (2019), Vidal (2017).	Los autores mencionados nos afirman que todo el personal debe tener	Las empresas deben contar con un plan de contingencias que refleje los eventos negativos, identificando y

		<p>conocimiento de los riesgos que se presenten en la empresa, para afrontar los eventos negativos que afecten al desarrollo de las actividades.</p>	<p>evaluando los riesgos para alcanzar los objetivos de la organización.</p>
<p><b>Actividad de Control</b></p>	<p>Cucho (2018), Benites (2018), Cabezas (2018).</p>	<p>Los autores mencionados nos afirman que toda empresa debe contar con normativas , procedimientos y controles para un buen manejo de la actividad de control, esto conllevaría al logro de los</p>	<p>Se determina implementar procedimientos administrativos que permitan asegurar que se cumplan los mecanismos de la entidad y desarrollo de normativas internas para lograr un buen resultado en la empresa.</p>

		objetivos y metas a corto y largo plazo.	
<b>Información y Comunicación</b>	Cucho (2018), Mejía (2018), Vidal (2017), Dominguez (2019).	Los autores mencionados nos afirman que deben mejorar los canales de comunicación priorizando con programas de capacitación y desarrollo de los trabajadores, con el fin de garantizar que estos cuenten con los conocimientos y el nivel de actualización.	Es necesario que los trabajadores conozcan sus funciones dentro de la empresa ,contando con capacitaciones para poder mitigar los riesgos y asegurar un buen desarrollo de sus funciones.
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	Vidal (2018), Dominguez (2019),	Los autores mencionados nos	Es Importante que se efectúen periódicamente

		afirman que deben realizar un monitoreo continuo asignando al personal tareas de acuerdo a las necesidades de trabajo, estos sistemas de información son evaluados periódicamente y de ser necesarios actualizarlos para un correcto funcionamiento.	la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude, contando con supervisión continua para evitar que se presenten problemas en la empresa.
--	--	--	--

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

**Cuadro N° 02**

**Resultados del Cuestionario**

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Oportunidades /Debilidades</b>
	<p><b>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen Del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021,</b> la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno.</p>		<b>X</b>	<p>La empresa debería implementar un sistema de control interno, lo cual trae consigo tranquilidad a la gerencia para una buena gestión.</p>
Ambiente de Control	<p>1.-¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?</p>		<b>X</b>	<p>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa.</p>
	<p>2.-¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?</p>	<b>X</b>		
	<p>3.-¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?</p>	<b>X</b>		
	<p>4.-¿Se cuenta con un MOF?</p>		<b>X</b>	

				Asimismo se debe
	5.-¿La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?		X	implementar y contar con un plan de capacitación a todo el personal ingresante.
	6.-¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección del personal.	X		
Evaluación de Riesgo	1.-¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?	X		La empresa Servicios Múltiples y
	2.-¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?	X		Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con objetivos definidos
	3.-¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?	X		que ayudan a identificar a todo el personal con el desarrollo de sus
	4.-¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?		X	actividades, pero debe implementar con registros tanto internos

	5.-¿ Están identificados los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		y externos para que ayuden identificar ante cualquier riesgo de la empresa.
	6.-¿Todas las aéreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X		
Actividad de Control	1.-¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?	X		La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con procedimientos que ayudan a la información de la empresa para tomar medidas correctas, y así lograr sus objetivos trazados.
	2.-¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?	X		
	3.-¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?	X		
	4.-¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	X		

	5.-¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X		
	6.-¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?	X		
Información y Comunicación	1.- ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?	X		La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con información oportuna y segura, y comunicación en todas las aéreas de la empresa permitiendo que esta sea fluida y segura para el bienestar de sus metas trazadas.
	2.-¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?	X		
	3.-¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?	X		
	4.-¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y			

	departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	X		
	5.-¿La empresa cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?	X		
	6.- ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X		
Supervisión o Monitoreo	1.-¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?		X	La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, la empresa cuenta un
	2.-¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	X		monitoreo constante en las áreas correspondientes y
	3.-¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el	X		verifica que los trabajadores sean evaluados

	código de conducta de la empresa?			periódicamente para el desarrollo de sus actividades, pero debe mejorar en implementar las actividades planificadas tanto internas como externas de la empresa.
	4.-¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	X		
	5.-¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas?	X		
	6.-¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras ?	X		

**Fuente:** Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Explicar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

### Cuadro N° 03

#### Resultados de los Objetivos Específicos N° 01 y 02

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del	Oportunidades /Debilidades del	Explicación
---------------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------

	<b>Objetivo Especifico N° 01</b>	<b>Objetivo Especifico N° 02</b>	
<b>Ambiente de Control</b>	Las empresas deben contar con MOF ya que es muy importante en una empresa, permitiendo describir funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización.	La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa. Asimismo se debe implementar y contar con un plan de capacitación a todo el personal ingresante.	Un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, puesto que ayuda a detectar las irregularidades que pueden aparecer en cualquier área u operación que se esté analizando y tomar las medidas correctivas necesarias.

<p>Evaluación de Riesgo</p>	<p>Las empresas deben contar con un plan de contingencias que refleje los eventos negativos, identificando y evaluando los riesgos para alcanzar los objetivos de la organización.</p>	<p>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con objetivos definidos que ayudan a identificar a todo el personal con el desarrollo de sus actividades, pero debe implementar con registros tanto internos y externos para que ayuden identificar ante cualquier riesgo de la empresa.</p>	<p>Las empresas deben establecer controles de información al personal para que permitan identificar los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades y asimismo afrontar los eventos negativos que afecten al desarrollo de la empresa.</p>
-----------------------------	--	---	--

<p>Actividad de Control</p>	<p>Se determina implementar procedimientos administrativos que permitan asegurar que se cumplan los mecanismos de la entidad y desarrollo de normativas internas para lograr un buen resultado en la empresa.</p>	<p>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con procedimientos que ayudan a la información de la empresa para tomar medidas correctas, y así lograr sus objetivos trazados.</p>	<p>Que deben existir procedimientos y mecanismos que aseguren acciones contra los riesgos permitiendo que no afecten los cumplimientos y logro de los objetivos.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Es necesario que los trabajadores conozcan sus funciones dentro de la empresa, contando con capacitaciones para poder mitigar los riesgos y asegurar un buen desarrollo de sus funciones.</p>	<p>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con información oportuna y segura, y comunicación en todas las aéreas de la empresa permitiendo que</p>	<p>Las empresa deben contar con comunicación e información fluida y clara entre el colaborador y el empleador, para que garantice que la información se esté cumpliendo para el desarrollo, gestión y</p>

		esta sea fluida y segura para el bienestar de sus metas trazadas.	control de sus operaciones ante cualquier percance que se presente en el futuro.
Supervisión o Monitoreo	Es Importante que se efectúen periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude, contando con supervisión continua para evitar que se presenten problemas en la empresa.	La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, la empresa cuenta un monitoreo constante en las áreas correspondientes y verifica que los trabajadores sean evaluados periódicamente para el desarrollo de sus actividades, pero debe mejorar en implementar las actividades	Que toda empresa debe tener acciones de control para cada área, realizando supervisión y monitoreo correcta y oportuna quedando evidencia de ella, para conocer oportunamente el desarrollo de sus labores y si se están efectuando de acuerdo a lo establecido.

		planificadas tanto internas como externas de la empresa.	
--	--	---	--

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específico 2.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 1**

Los autores mencionados Cahui (2017), Cucho (2018), Asian (2020), Matos (2019), Guerrero (2020) nos mencionaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. Toda empresa que implemente un sistema de control interno mejora sus actividades logrando de esta manera una mayor seguridad que se puede lograr de una manera más firme en los objetivos que las empresas se trazan.

Lo afirman los autores (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018) define que el control es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito.

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

#### **Ambiente de Control**

La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R., debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa. Asimismo, se debe implementar y contar con un plan de capacitación a todo el personal ingresante. El control interno es importante porque va a garantizar que las empresas cuenten con los conocimientos y el nivel de actualización que garantizan tomar las medidas correctivas necesarias, para establecer responsabilidades en sus trabajadores y cumplir con el desarrollo de sus actividades.

#### **Evaluación de riesgo**

La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con objetivos definidos que ayudan a identificar a todo el personal con el desarrollo de sus actividades, pero debe implementar con registros tanto internos y externos para que ayuden identificar ante cualquier riesgo de la empresa. Es de suma importancia identificar los riesgos internos y externos que se presentan en la empresa para que afronten los eventos negativos que afecten el desarrollo de las actividades.

#### **Actividad de control**

La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta

con procedimientos que ayudan a la información de la empresa para tomar medidas correctas, y así lograr sus objetivos trazados. Que la empresa debe contar con normativas, mecanismos y revisar las actividades para tener en cuenta si se está haciendo lo correcto y tomar las medidas correspondientes.

### **Información y comunicación**

La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, cuenta con información oportuna y segura, y comunicación en todas las áreas de la empresa permitiendo que esta sea fluida y segura para el bienestar de sus metas trazadas. Todas las áreas deben contar con la información y comunicación correcta y fluida en los trabajadores y el empleador, para que de esta forma garantice el cumplimiento de los objetivos a futuro.

### **Supervisión o monitoreo**

La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, la empresa cuenta un monitoreo constante en las áreas correspondientes y verifica que los trabajadores sean evaluados periódicamente para el desarrollo de sus actividades, pero debe mejorar en implementar las actividades planificadas tanto internas como externas de la empresa. Todas las empresas deben contar con monitoreo constante en todas las áreas correspondientes y controlar de forma periódica las actividades realizadas por sus trabajadores, evaluando sus capacidades, asimismo deben implementar actividades tanto internas como externas que esté debidamente planificadas.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Explicar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.

#### **Ambiente de control**

Un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, puesto que ayuda a detectar las irregularidades que pueden aparecer en cualquier área u operación que se esté analizando y tomar las medidas correctivas necesarias.

Con el fin de verificar la exactitud y veracidad de la información para detectar irregularidades que pueden aparecer en cualquier área, la efectividad del control interno dependerá en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que la diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

#### **Evaluación de riesgo**

Las empresas deben establecer controles de información al personal para que permitan identificar los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades y asimismo afrontar los eventos negativos que afecten al desarrollo de la empresa. Es la actividad fundamental que establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud.

### **Actividad de control**

Que deben existir procedimientos y mecanismos que aseguren acciones contra los riesgos permitiendo que no afecten los cumplimientos y logro de los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la empresa, en las distintas etapas de los procesos y en los procedimientos que aseguren que se cumplan las políticas de la empresa.

### **Información y comunicación**

Las empresas deben contar con comunicación e información fluida y clara entre el colaborador y el empleador, para que garantice que la información se esté cumpliendo para el desarrollo, gestión y control de sus operaciones ante cualquier percance que se presente en el futuro. Al referirnos a la información y comunicación, ésta juega un papel primordial en el sistema de control interno de una organización, ya que por si sola presupone la coordinación en la divulgación y la interacción que se ejercerá para transmitir los planes, estrategias, y demás instrucciones y tareas a realizar, tanto internos como externos.

### **Supervisión o monitoreo**

Que toda empresa debe tener acciones de control para cada área, realizando supervisión y monitoreo correcta y oportuna quedando evidencia de ella, para conocer oportunamente el desarrollo de sus labores y si se están efectuando de acuerdo a lo establecido. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Respecto al Objetivo Especifico 1**

Se concluye según los autores revisados de los antecedentes, nos mencionaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. Toda empresa que implemente un sistema de control interno mejora sus actividades logrando de esta manera una mayor seguridad que mediante esto se logra más firme los objetivos que las empresas se trazan. El control interno es importante para asegurar de manera razonable el cumplimiento de sus metas y objetivos, su aplicación constituye una responsabilidad de la administración a todos los niveles y en todos los ámbitos. Propicia la eficacia, procura la eficiencia y promueve la excelencia en el manejo y aplicación de recursos, previene riesgos que pueden impedir el logro de las metas y objetivos, proporciona una base idónea para la rendición de cuentas y fomenta la transparencia de gestión, permitiendo mantener siempre presente las condiciones de satisfacción de lograr todas sus actividades trazadas.

### **6.2. Respecto al Objetivo Específico 2**

Se concluye respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. La misma que debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa. El control interno es de suma importancia porque va a garantizar que los trabajadores cuenten con los conocimientos y el nivel de actualización para tomar las medidas

correctivas necesarias.

El control interno es importante para las organizaciones porque asegura de manera razonable el cumplimiento de sus metas y objetivos. Su aplicación constituye una responsabilidad de la administración, en todos los niveles y ámbitos. La empresa debe mejorar realizando programas de capacitación al personal ingresante para que estos, realicen sus funciones de manera correcta, así mismo debe realizar una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas.

### **6.3. Respecto al Objetivo Específico 3**

Se concluye De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que obtienen un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, puesto que ayuda a detectar las irregularidades que pueden aparecer en cualquier área u operación que se esté analizando y tomar las medidas correctivas necesarias. La empresa debe establecer controles de información al personal para reconocer los aportes del personal, ya que mejoraran el desarrollo de las actividades para afrontar los eventos negativos que afecten al desarrollo de las actividades. Que existen canales de verificación fluida y oportuna para una buena gestión que evalúa el cumplimiento de sus objetivos y metas a cumplir. Que en toda empresa den contar con comunicación e información fluida y clara entre el colaborador y el empleador, para que garantice que la información se esté cumpliendo responsablemente, ordenada y clara ante cualquier percance que se presente en el futuro. Que en toda empresa debe tener acciones de control para cada área,

realizando una supervisión y monitoreo correcta y oportuna quedando evidencia de ella, para conocer oportunamente el desarrollo de sus labores y si se están efectuando de acuerdo a lo establecido.

#### **6.4. Conclusión General**

Se concluye que la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debe contar con un manual de organización y funciones, código de ética, Flujogramas, Organigramas ya que son importantes debido a que permite conocer las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa, siguiendo los procesos ya establecidos y mejorarlos para el crecimiento de la entidad, logrando de esta manera una mayor seguridad y lograr de una manera más firme los objetivos que la empresa se traza, no solo en el ámbito contable y administrativo, sino personal.

Contar con personal capacitado que pase por un proceso de capacitación previo a su contratación y tener un sistema de control interno adecuado, desarrollando los cinco componentes del mismo.

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente Ambiente de control, que debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa. Contar con un programa de capacitación al personal ingresante, respecto a sus funciones a realizar.

De acuerdo al componente de Evaluación de riesgo, la empresa debe tener registrados los eventos de riesgos que se presenten en la empresa tanto internos como externos, de acuerdo al componente de Actividad de control, cuenta con

procedimientos y políticas que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos permitiendo afectar el cumplimiento y logro de los objetivos trazados.

De acuerdo al componente Información y comunicación La empresa debe contar con comunicación e información fluida y clara entre el colaborador y el empleador, para que garantice que la información se esté cumpliendo para el desarrollo, gestión y control de sus operaciones ante cualquier percance que se presente en el futuro.

De acuerdo al componente Supervisión o Monitoreo, la empresa debe contar con una supervisión tanto interna como externa antes de implementar las actividades planificadas.

Es por ello que se propone lo siguiente:

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente Ambiente de control debe contar con un sistema de control interno que garantice su permanencia en el mercado, con una infraestructura adecuada que le permita realizar sus actividades con más responsabilidad y eficiencia, y así poder llevar mejor el control de las demás oficinas de la empresa.

Así mismo debe realizar un organigrama, que es una herramienta que asiente simbolizar detalladamente cómo se encuentra distribuida y organizada la compañía, además, consiente proyectar la forma en que va a progresar la organización y en qué áreas, así como una adecuada gestión del talento humano.

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente evaluación de riesgo, implementar técnicas para

la identificación y evaluación de estar preparada ante cualquier siniestro que ponga en peligro la vida y salud de los trabajadores y pasajeros.

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente actividad de control contar con políticas de seguridad contratando un profesional en seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de brindar charlas informativas a los trabajadores de la empresa.

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente información y comunicación se recomienda que se siga manteniendo esa estrecha comunicación entre todas las áreas ya que va permitir tomar mejores decisiones en la empresa.

Se propone a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, de acuerdo al componente supervisión o monitoreo realizar una supervisión al mantenimiento de los vehículos en sus respectivas casas motrices, según el modelo de vehículo, para que cada uno de ellos brinden garantía, calidad de servicio y seguridad al realizar su trabajo.

Así mismo la empresa debe tener una buena coordinación tanto interna como externa previa a todas las actividades planificadas, para que de esta manera todo el personal esté conectado para cumplir con los objetivos de la organización, todo ello debe ser realizado bajo una supervisión y en constante monitoreo.

## VII. Aspectos Complementarios

### 7.1. Referencias bibliográficas

**Actividades económicas (2018)** Los 5 sectores económicos de la economía.

Disponible en: <https://www.actividadeseconomicas.org/2018/09/sectores-economicos.html>

**Alburquerque, F. (2018).** Conceptos básicos de economía. Madrid. Disponible

en : [http://medialab.eafit.edu.co/cief3/wp-content/uploads/sites/267/2021/11/Conceptos-basicos-de-economia-pdf\\_compressed.pdf](http://medialab.eafit.edu.co/cief3/wp-content/uploads/sites/267/2021/11/Conceptos-basicos-de-economia-pdf_compressed.pdf)

**Aliaga, L. (2021)** La magnitud de la mype en el Perú: libertad para elegir la

estructura empresarial. Disponible de: <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/545/457>

**Alvarez, A. & García, J. (2021).** Comunicación Empresarial y Atención al

Cliente. Editex. Disponible de : <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+empresa+&ots=yw0YWPR8ul&sig=kw5u06ozwfj5nXRtk6EAU-Qn2Kk#v=onepage&q=tipos%20de%20empresa&f=false>

**Álvarez, K., Martínez, G. & García, A. (2021)** La Importancia del Control

Interno en el área de Ingresos de una Empresa Comercial. Disponible de: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4537>

**Asian, W. (2020).** 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. Disponible de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21123>

**Belmonte, E. (2017)** Definición de empresa. Disponible en:  
<https://docplayer.es/31253293-Definicion-de-empresa-segun-varios-autores.html>

**Benites, M. (2018).** Los Mecanismos de Control Interno de las Empresas de Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & Transporte de Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6286>

**Cabezas, N. (2018).** Caracterización del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso De La Empresa De Transporte Divino Señor De Ayacucho, 2016. Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21261>

**Cahui, L. (2017).** Propuesta de Control Interno para el logro de objetivos empresariales en Empresas de Servicios, Caso Grupo Gaucho 2 SAC de la Ciudad de Arequipa, periodo 2015 (Doctoral dissertation, Tesis de pregrado). Recuperado de  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4384/Cocahule.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Caldas, M., Reyes, H. & Heras, A. (2017).** Gestión administrativa (Empresa e Iniciativa Emprendedora). Editex. Disponible de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=empresa+&ots=QhSSStS5D0J>

[&sig=SD6e5JrbAAXWX3Qi53ltNWsJH9s#v=onepage&q=empresa&f=false](#)

**Calle, G., Narváez, C. & Erazo, J. (2020)** Sistema de Control Interno como Herramienta de Optimización de los Procesos Financieros de las Empresas Autoseguridad Cía. Ltda. Disponible de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>

**Camacho, W., Gil, D. & Paredes, J. (2017)** Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las Empresas. Observatorio de la economía latinoamericana, (229). Disponible de:

<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

**Chacón, L. (2017)** Caracterización de MYPES en el Municipio de San Vicente.

Disponible de: <https://doi.org/10.5377/typ.v0i31.6383>

**ComexPerú. (2020).** Las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú Resultados en 2020. Disponible de:

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

**Cucho, J. (2018).** Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso Empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10852>

**Decreto Legislativo N° 1086, (2008)** Objetivo de la Nueva ley de Mypes (Decreto Legislativo N° 1086). Disponible de:

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01086.pdf>

- Diario El Peruano Oficial (2019).** Cuatro Características de las Mipymes peruanas. Disponible de : <https://elperuano.pe/noticia/81246-cuatro-caracteristicas-de-las-mipymes-peruanas>
- Dominguez, 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. Disponible de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11325>
- Fernández, P. & Bajac, H. (2018).** Gestión del Marketing de Servicios, La. Ediciones Granica. Disponible de : <https://n9.cl/k2kk5>
- Gaitán, R. (2021)** Control Interno y fraudes-4ta Edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los Ciclos Transaccionales. Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://n9.cl/2leaf>
- Ganchozo, L. & Vera, B. (2018)** Control Interno en la Toma de Decisiones de la Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. del Cantón Salinas, año 2016. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4570>
- Garay, R. (2019).** Comparativo de Problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa Transportes Vitsan S.A.C. Chimbote y su Mejora, 2019. Disponible de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24867>
- García, S. (2020).** Introducción a la Economía de la Empresa. Ediciones Díaz de Santos. Disponible de : <https://n9.cl/07633>

- Garrido, S. & Romero, M. (2021)** Fundamentos de Gestión de Empresas. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces SA. Disponible de :  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=w402EAAAQBAJ&oi=fn&pg=PA1&dq=tres+conceptos+de+empresas&ots=CHQ0FqHYKm&sig=CFMfZn9XLd\\_IKgW72YdpFKq\\_RG4#v=onepage&q=tres%20conceptos%20de%20empresas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=w402EAAAQBAJ&oi=fn&pg=PA1&dq=tres+conceptos+de+empresas&ots=CHQ0FqHYKm&sig=CFMfZn9XLd_IKgW72YdpFKq_RG4#v=onepage&q=tres%20conceptos%20de%20empresas&f=false)
- Gómez, M. & Lazarte, C. (2019)** Control Interno. Disponible de:  
<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/handle/123456789/29>
- Gómez, Y., Pérez, R., & Ramírez, Y. (2017).** Guía de Mejores Prácticas de Control Interno en las Microempresas, Medellín–Colombia. Disponible de:  
[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia\\_Mejores\\_Practicas\\_Gomez\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia_Mejores_Practicas_Gomez_2017.pdf)
- González, F., Cabrera, C. & Piguave, L. (2017)** Servicio al Cliente en el Ecuador. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 1(5), 559-577. Disponible de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732814>
- Guerrero, V. (2020).** Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Transporte Brillantes de la Ruta S.A.C. - Casma, 2017. Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24208>
- Iberinform (2021)** Sectores económicos. Tipos y características. Disponible en:  
<https://www.iberinform.es/noticias/detalle/sectores-economicos>

Instituto Vasco de Competitividad Fundación Deusto. Disponible de:  
[http://medialab.eafit.edu.co/cief3/wp-content/uploads/sites/267/2021/11/Conceptos-basicos-de-economia-pdf\\_compressed.pdf](http://medialab.eafit.edu.co/cief3/wp-content/uploads/sites/267/2021/11/Conceptos-basicos-de-economia-pdf_compressed.pdf)

**Isaza, A. (2018)** Control Interno y Sistema de Gestión de calidad: Guía para la Implantación en Empresas Públicas y Privadas. Disponible de:  
<https://n9.cl/klsiw>

**Ley MYPE, (2017)** Nuevo Régimen Tributario Para La MYPE. Disponible de:  
<https://www.mypes.pe/nuevo-regimen-tributario-para-las-mype-2017>

**Ley N° 27181 (2015)** Ley general de Transporte y Tránsito Terrestre. Disponible de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19071/1\\_0\\_3106.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19071/1_0_3106.pdf)

**Ley N° 30056, (2013)** Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial. Disponible de:  
[http://www.sice.oas.org/SME\\_CH/PER/Ley\\_30056\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf)

**Llamocca, R (2017).** MYPES De Lima-Perú. Doctoral dissertation, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. Disponible de:  
<https://tecnocientifica.com.mx/libros/Contabilidad-y-Finanzas-en-America-Latina.pdf#page=7>

**López, J. (2018).** Fundamentos de la Dirección de Empresas. Ediciones Rialp. Disponible de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ri2SDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=tres+conceptos+de+empresas&ots=KjXSBb7xsJ&sig=7d>

[myo1XN5RO1BQYCFMVVwT8GOgk#v=onepage&q=tres%20conceptos%20de%20empresas&f=false](https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html)

**Marín, L. (2018).** Control Interno desde el Enfoque Contemporáneo (Modelo Coso y coco). Contribuciones a la Economía, (Noviembre). Disponible: <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>

**Matos, E. (2019).** Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017. Disponible de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14466>

**Maxwell, J. (2019).** Diseño de Investigación Cualitativa (Vol. 241006). Editorial Gedisa. Disponible de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZLewDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT351&dq=hipotesis+de+investigacion+cualitativa&ots=f13ABxp5vO&sig=1CzFzrbjFhBrfdEzAJ23reMGS4E#v=onepage&q&f=false>

**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. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3820>

**Mejía, N. (2019)** Control interno en Actividades Financieras como Herramienta en Organizaciones Empresariales. Disponible de: <https://publishing.fgu.edu.com/ojs/index.php/RGN/article/view/118/147>

**Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro, I. (2018)** Control Interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dom. Cien.,

vol. 4, no. 4, pp. 206-240. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

**Nuño, P. (2019).** Administración de Pequeñas Empresas. Disponible de:  
[http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/750/1/Administracion\\_de\\_pequenas\\_empresas.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/750/1/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf)

**Ordinola, E. (2020).** 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. Disponible de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22971>

**Ortega, A., Padilla, S., Torres, J. & Ruz, A. (2017)** Nivel de Importancia del Control Interno de los Inventarios Dentro del Marco Conceptual de Una Empresa. Disponible de:  
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>

**Paredes, J. (2018).** 01 Auditoría I Control Interno Libro Upeu. Disponible de:  
<https://es.calameo.com/books/00572145794c6b95cb3d9>

**Peralta, R., Bilous, A., Flores, C., & Bombón, C. (2020).** El Impacto del Teletrabajo y la Administración de Empresas. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 4(1), 326-335. Disponible de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>

**Plataforma digital única del Estado (2018).** Tipos de Empresa (Razón social o Denominación). Recuperado de <https://www.gob.pe/254-tipos-de-empresa-razon-social-o-denominacion>

**Puntriano, C. (2019).** ¿Formalización de las MYPES? Apuntes a Reciente Decreto Supremo. Disponible en : <https://n9.cl/lk05f>

**Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018)** El Control Interno y sus Herramientas de Aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana, 12(1), 268-283. Disponible de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en)

**Revista de la Cámara de Comercio de Lima (2017).** La Esencia de la Formalidad es que Ayude a la Productividad de los Trabajadores. Disponible de <https://www.ipe.org.pe/portal/la-esencia-de-la-formalidad-es-que-ayude-a-la-productividad-de-los-trabajadores/amp/>

**Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018).** Componentes del Control Interno en Pequeñas y Medianas Empresas. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun-ISSN: 2697-3456, 2(3), 1-8. Disponible de : <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10/41>

**SUNAT (2022)** Régimen MYPE Tributario. Disponible de: <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimen-tributario>

**SUNAT, Ley N° 28015, 2003:** Ley De Promoción y Formalización De La Micro y Pequeña Empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003) Disponible de: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

**Terreros, D. (2021)** Control Interno Empresarial: sus Elementos, Objetivos e Importancia. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

**Trigoso, M. (2019)** La Empresa en el Perú: Clasificación y la Responsabilidad social Empresarial. Disponible de: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>

**Vidal, M. (2017).** Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio del Perú: Caso Empresa De Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20406>

**Vivanco, M. (2017)** Los Manuales de Procedimientos Como Herramientas de Control Interno de una Organización. Disponible de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

<b>Título del proyecto</b>	<b>Enunciado del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis</b>
Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L.- Tumbes,2021.	¿Las oportunidades del Control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L.- Tumbes,2021?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</li> <li>2. Las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.</li> <li>3. Las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021</li> </ol>	No APLICA

## **Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas**

**Dominguez (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.**

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa transportes Eppo S. A – Piura año 2015, y los resultados obtenidos. La empresa Concluye que en el componente de información y comunicación en el departamento de administración Transportes EPPO S.A. Mantiene canales de comunicación con su personal, a través de información escrita (memorándum), orales y reuniones periódicas que realiza la alta dirección en coordinación con la administración de la empresa, Todos los trabajadores se encuentran informados de cuáles son sus funciones y responsabilidades en el cargo que ocupan.

**Matos (2019):**

**Caracterización del control interno de las micro y pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote,2017.**

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa Transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote,2017, y los resultados obtenidos. de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene una gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa.

### Anexo 03: Cuestionario

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES Y TRANSPORTES VIRGEN DEL CISNE S.R.L. – TUMBES, 2021**

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

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de Control	La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen Del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021, la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno.		X
	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		X

C.P.C. Salma Salinas Reyes Espinoza  
M.I. N° 15-1209

	<p>2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?</p> <p>3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?</p> <p>4. ¿Se cuenta con un MOF?</p> <p>5. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?</p> <p>6. ¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección del personal</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
<b>Evaluación de Riesgo</b>	<p>1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?</p> <p>2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</p> <p>3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?</p> <p>4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?</p> <p>5. ¿ Están identificados los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?</p> <p>6. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>

  
 C.P.C. Susana Susana Reyes Espinosa  
 (M.C. N° 15.128)

<b>Actividades de Control</b>	1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>
	2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	<input checked="" type="checkbox"/>
	5. ¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>
	6. ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Información y Comunicación</b>	1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?	<input checked="" type="checkbox"/>
	2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	<input checked="" type="checkbox"/>

  
 C.P.C. Sebastián Sañudo Reyes Experto  
 M.E.T. N° 15-1289

	5. ¿La empresa cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?	X	
	6. ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?		X
	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	X	
	3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	X	
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	X	
	5. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas?	X	
	6. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras ?	X	

  
 C.P.C. Sulemi Sarfati Reyes Espinosa  
 - MAR. N° 11-118

## Anexo de la Empresa

### Consulta RUC

7/4/22, 0:07

SUNAT - Consulta RUC

#### Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20601515581 - SERVICIOS MULTIPLES Y TRANSPORTES VIRGEN DEL CISNE S.R.L.
Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 20/09/2016 Fecha de Inicio de Actividades: 20/09/2016
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: AV. PRINCIPAL NRO. 210 CAS. CABEZA DE LAGARTO (COSTADO DEL PARQUE) TUMBES - TUMBES - PAMPAS DE HOSPITAL
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA
Sistema de Emisión Electrónica:

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/ci-8-itrreconstrucjcr500Alias>

1/2

FACTURA PORTAL DESDE 09/07/2021
Emisor electrónico desde: 09/07/2021
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 09/07/2021)
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 07/04/2022 0:07

Foto

