



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA DE TRANSPORTE ANDREA  
EXPRESS S.A.C- PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA,  
2022.**

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

**AUTOR**

**TORRICO CORDOVA, MICHAEL BRIAM JORDIE**  
**ORCID: 0000-0001-9429-7981**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL**  
**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE– PERÚ**

**2022**

**1. TITULO DE LA TESIS**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA DE TRANSPORTE ANDREA  
EXPRESS S.A.C-PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA,  
2022.**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Torrigo Córdova, Michael Briam Jordie

ORCID: 0000-0001-9429-7981

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID.0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón  
**Presidente**

Mgr. Juan Marco Baila Gemin  
**Miembro**

Mgr. Nidia Erlinda Yépez Pretel  
**Miembro**

Mgr. Juana Maribel Manrique Plácido  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su bendición diaria, por permitirme seguir luchando para alcanzar mis metas.

A la Mgtr. CPC. Juana Maribel Manrique Plácido, mi asesora de tesis, por su apoyo y asesoría constante en la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A mi familia en especial a mis padres que siempre han estado apoyándome, y sobre todo al incondicional apoyo de mi madre que nunca dejo de darme animo a seguir adelante y lograr terminar mi carrera.

A mi querida casa de estudios ULADECH, por permitirme crecer en conocimientos a través de sus excelentes docentes, quienes con dedicación me han formado como profesional y como persona.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022. Teniendo como metodología una investigación de tipo cualitativo porque se utilizó preguntas, con un diseño no experimental, aplicándose la técnica como técnica la encuesta pre estructurada con preguntas relacionadas al control interno, encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1, se obtuvo las características del representante legal de la empresa de transporte. Respecto al Objetivo específico 2: Las debilidades que se han encontrado en la empresa de transporte es que no cuenta con una estructura organizacional, la empresa no brinda charlas de capacitación a los trabajadores sobre normas de seguridad y salud en el trabajo para prevenir peligros y riesgos que puedan ocurrir durante el desarrollo de las actividades de la empresa. Y en el objetivo específico 3: se hicieron las propuestas de mejorar para solucionar las debilidades detectadas a empresa durante la aplicación del cuestionario. Finalmente, se concluye que la empresa de transporte Andrea Express tiene que implementar un sistema de control interno para solucionar sus debilidades y seguir siendo una empresa confiable que le garantiza seguridad a sus pasajeros durante el servicio de transporte de la ruta Piura – Paita y viceversa.

**Palabras Clave:** Control interno, pequeña empresa, propuesta.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to identify and describe the characteristics of the internal control of the small transport company Andrea Express S.AC. – Piura and make a proposal for improvement, 2022. Having as a methodology qualitative research because questions were used, with a non-experimental design, applying the technique as a pre-structured survey technique with questions related to internal control, finding the following results: Regarding specific objective 1, the characteristics of the legal representative of the transport company were obtained. Regarding Specific Objective 2: The weaknesses that have been found in the transport company is that it does not have an organizational structure, the company does not provide training talks to workers on safety and health standards at work to prevent hazards and risks. that may occur during the development of the company's activities. And in specific objective 3: proposals were made to improve to solve the weaknesses detected in the company during the application of the questionnaire. Finally, it is concluded that the transport company Andrea Express has to implement an internal control system to solve its weaknesses and continue to be a reliable company that guarantees the safety of its passengers during the transport service of the Piura - Paita route and vice versa.

**Keywords:** Internal control, pequeña empresa, proposal.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>Título de la tesis</b> .....	ii
<b>Equipo de trabajo</b> .....	iii
<b>Jurado evaluador de tesis y asesor</b> .....	iv
<b>Agradecimientos</b> .....	v
<b>Dedicatorias</b> .....	vi
<b>Resumen</b> ....	vii
<b>Abstract</b> ....	viii
<b>Contenido</b> ....	ix
<b>Índice de tablas</b> ....	xi
<b>I. Introducción</b> .....	12
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales .....	15
2.1.2. Nacionales.....	16
2.1.3. Locales .....	18
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	21
2.2.1. Marco teórico .....	21
2.2.2. Marco conceptual.....	32
<b>III. Hipótesis</b> .....	35
<b>IV. Metodología</b> .....	36
4.1 El tipo investigación .....	36
4.1.1. El tipo de investigación.....	36
4.1.2. Nivel de investigación .....	36
4.1.3. Diseño de investigación .....	36
4.2 Población y muestra.....	36
4.2.1. Población .....	36
4.2.2. Muestra .....	36
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
4.4.1. Técnica.....	39
4.4.2. Instrumento .....	39

4.5	Plan de análisis .....	39
4.6	Matriz de consistencia .....	40
4.7	Principios éticos.....	41
<b>V.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>42</b>
5.1	Resultados.....	42
5.1.1.	Respecto al objetivo 1 .....	42
5.1.2.	Respecto al objetivo 2.....	43
5.1.3.	Respecto al objetivo 3 .....	46
5.1	Análisis de resultados .....	50
5.2.1.	Respecto al objetivo 1 .....	50
5.2.2.	Respecto al objetivo 2.....	50
5.2.3.	Respecto al objetivo 3 .....	51
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>52</b>
6.1	Conclusiones.....	52
6.1.1.	Respecto al objetivo 1 .....	52
6.1.2.	Respecto al objetivo 2.....	52
6.1.3.	Respecto al objetivo 3 .....	52
	<b>Aspectos complementarios.....</b>	<b>53</b>
	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>53</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>55</b>
	<b>Anexo 1:</b> Cronograma de actividades.....	<b>55</b>
	<b>Anexo 2:</b> Presupuesto.....	<b>56</b>
	<b>Anexo 3:</b> Instrumento de recolección de datos.....	<b>57</b>
	<b>Anexo 4:</b> Consentimiento informado.....	<b>60</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> .....	42
<b>Tabla 2:</b> .....	43
<b>Tabla 3:</b> .....	46

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las Mypes son una gran fuerza impulsadora de empleo en nuestro País, las cuales generan mucho empleo, y además contribuyen al crecimiento del País debido a que aportan impuestos ya que son formales cuentan con todo en regla y cumplen tanto en sus obligaciones tributarias como en sus obligaciones laborales cumpliendo con todos los beneficios de sus trabajadores.

Dentro de las Mype encontramos muchos rubros entre ellos tenemos los restaurantes, las ferreterías, las tiendas de abarrotes, y también el rubro transporte que son fundamental para el desarrollo del resto de los rubros

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C – Piura y propuesta de mejora, 2022 y así hacer énfasis en la necesidad de contar con una estrategia como medio para alcanzar los objetivos y corregir problemas en su control interno como la separación de funciones, no analizar la información periódicamente, mala política de precios, y la falta de implementación de medidas de seguridad.

El rubro transporte es un rubro muy rentable porque es necesario para el desarrollo del resto de actividades, sin embargo, en un sector con muchos problemas desde los problemas propios de la empresa hasta los accidentes de tránsitos que ocasionan daños en la sociedad.

De acuerdo a las necesidades de este rubro transporte, se debe contar con un adecuado sistema de control interno que ayude a evitar que la empresa tenga problemas que lo lleve a su quiebra, ya que el control interno ayuda a diseñar políticas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la empresa, por ejemplo crear un área que se encargue del área legal

en donde también cumpla la función de tener al día la documentación de cada una de las unidades como el Soat, Brevete según la categoría, revisión técnica, entre otros documentos necesarios. También de contar con un área de manteniendo que verifique que las unidades se encuentren en óptimas condiciones y si encuentran fallas poderlo solucionar antes de poner en funcionamiento de cada una de las unidades.

Para poder mantenerse en el rubro transporte hay que estar a la altura de la competencia y las exigencias de los pasajeros, ser una empresa puntual y con tarifas accesibles al público, sin descuidar tener las unidades limpias y con las medidas de bioseguridad que se requiere actualmente.

Por lo expuesto el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y como mejorar, 2022?

El objetivo general de la presente investigación es identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022, y para su cumplimiento se presenta, los objetivos específicos siguientes:

1. Identificar y describir las características del representante legal de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC.
2. Identificar y describir las debilidades del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.
3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.

Esta investigación se justifica en los siguientes aspectos:

**Desde el punto de vista teórico:** Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento de control interno, esto ayuda a que las personas que se dedican a este rubro conozcan las debilidades y las fortalezas de sus empresas y puedan solucionar los problemas que se les presenten de manera adecuada implementando un correcto sistema de control interno.

**Desde el punto de vista práctico:** Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C y disminuya los problemas si los tuviera o antes que afloren, lo que se busca es promover conocimientos para la acción o respuesta inmediata para debilitar las deficiencias de su control interno y se pueda manifestar continuamente los procesos para mantenerse competitivo y en la capacidad de compensar las necesidades de sus clientes sino se verá condenada al fracaso.

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá que este trabajo sirva como antecedente para trabajos posteriores en relación a la variable y el sector en estudio, así los alumnos podrán tener una guía para sus investigaciones.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Mena (2017).** En su tesis titulada “Sistema de control interno administrativo financiero para la empresa Digmasur S.A., dedicad al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito metropolitano de Quito. Cuyo objetivo fue desarrollar un sistema de control interno administrativo-financiero para la Empresa Digmasur S.A., con el fin de promover un desarrollo organizacional, reducir los riesgos, lograr mayor eficiencia, eficacia y con transparencia en los procesos de los departamentos administrativo y financiero. Por lo expuesto anteriormente la propuesta del control interno se basa en necesidades que la empresa tiene y partiendo de este antecedente se establecen objetivos, políticas, procesos, actividades y procedimientos en las áreas de los departamentos administrativo y financiero, a fin de mitigar los riesgos existentes y salvaguardar los recursos existentes. La empresa tendrá herramientas de auditoría para evaluar el funcionamiento de las áreas, coordinación de actividades y alcanzar objetivos. La ejecución de los procedimientos diseñados permitirá obtener información confiable y oportuna, para que los directivos de la empresa den seguimiento periódico a los controles establecidos para revelar falencias y corregirlas de forma acertada.

**Bravo (2014).** En su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de transportes de Pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tiene como objetivo general diseñar un control

interno en función a las políticas y procedimientos para mejorar las actividades administrativas y contables de la cooperativa, concluyendo que: La carencia de los manuales y políticas hacen partícipe a una serie de irregularidades del trabajo desempeñado por el personal, al no presentar así mismo los sistemas automatizados en función a las operaciones contables ocasiona retraso y un alto grado de riesgo significando dificultades ante a la toma de decisiones.

**Añazco (2012).** En su tesis titulada: “Procedimientos de control Interno administrativo y financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales”, desarrollada en la ciudad de Loja – Ecuador, cuyo objetivo fue: Presentar los correctos procedimientos de control interno administrativo y financiero para la correcta ejecución de sus operaciones de la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales, usando diferentes métodos como el científico, inductivo, deductivo, analítico, descriptivo y estadístico llegó a los siguientes resultados: El control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de sus actividades organizacionales, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos. También determinó que el correcto desarrollo de los procedimientos de control interno, permitirán alcanzar progresivamente las metas y objetivos estratégicos a fin de establecer cambios de calidad empresarial, administrativa y financiera, fortaleciendo las actividades de transporte interprovincial, a fin de apoyar a la sociedad y al campo laboral en el país.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la

ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Benavente (2018)**, En su tesis Titulada “Implementación del control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017”. Cuyo objetivo principal es analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la región Puno, con la finalidad de determinar deficiencias y proponer alternativas para mejorar el sistema de control interno. Los resultados obtenidos como fruto del trabajo de investigación son como sigue: al conocer y analizar la estructura del control interno actual de las empresas de transporte, se demostró que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos son deficientes, lo que origina una mala planificación financiera y una insuficiencia en la prestación de servicios de calidad el mismo que se ve reflejado en el malestar de los usuarios; para brindar un servicio de calidad se propuso lineamientos para implantar un sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno.

**Ocaña (2016)**, en su tesis titulada “El Control Interno en la Gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Por objetivo general se trató en determinar y analizar la incidencia que tiene el control interno en la gestión de la empresa de transporte. La investigación fue de tipo explicativa y descriptiva para cual el instrumento aplicado fue encuestas para un total de 60 personas comprendidas por directores y empleados, concluyendo que: El grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos operacionales, financieros y normativos es complementado con los lineamientos del control interno. Sin embargo, las actividades efectuadas para el logro de los objetivos de la empresa conto un alto nivel de efectividad

en sus funciones operativas en vez de realizar mejoras que permita fortalecer el servicio presentado a sus clientes. El buen control interno en las empresas de transportes se imparte para conseguir el objetivo en función a la rentabilidad así mismo la prevención de pérdida de los recursos de la empresa para sustentar una información fiable al momento de tomar decisiones gerenciales.

**Valverde (2015)**, En la tesis titulada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo universo E.I.R.L. – Trujillo, en los años 2015 – 2016. Cuyo objetivo general determinar la incidencia que tiene el control interno en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L. La población y muestra de estudio de la investigación fue la empresa de transporte y Turismo Universo E.I.R.L., haciendo uso de los instrumentos entrevista, cuestionario, y también la observación directa se identificaron problemas en las algunas áreas de la empresa, como retrasos en sus operaciones, existencia de sobre funciones y errores que se hacen evidencia de una deficiencia del control interno manejado por la empresa, y al haber realizado un análisis de la rentabilidad obtenida de la empresa en los años 2015-2016, se refleja como repercutió, pues tenía una disminución en la rentabilidad en cuanto a la utilidad.

### **2.1.3 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Mechato (2021)**. En su tesis titulada “Implementación del control interno en tesorería con influencia en la liquidez en una empresa de transportes, Piura – 2020. Cuyo objetivo es determinar de qué manera la implementación del control interno en Tesorería influye

en la liquidez de la empresa de Transportes, Piura - 2020. La metodología fue de tipo aplicada, diseño de investigación no experimental; transversal descriptivo. La muestra fue a juicio de la autora, de 25 colaboradores de la empresa, la técnica utilizada fue una encuesta, de instrumento un cuestionario con 30 ítems, mediante la escala de Likert. Para la validez se consideró el juicio de expertos. La fiabilidad del instrumento se determinó mediante el programa SPSS V.22, con un coeficiente del Alfa de Cronbach de 0.941, nivel de consistencia muy alta, se determinó relación con coeficiente de Correlación R de Pearson de 0,912 entre las variables existiendo, relación positiva alta, debido a la relación lineal fuerte entre las variables. Lo que ha significado que, a mayor control interno en tesorería, mayor serán los resultados de liquidez. Se concluyó que la implementación del control interno en tesorería influyó positivamente en la liquidez de la empresa, por lo que se enfatizó en implementar el control interno en el área de tesorería, para contar con una buena liquidez corriente, para hacer frente a sus obligaciones corrientes.

**Montalban (2016)**, En la tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Perú. Caso Transporte Civa S.A.C, Chulucanas – Piura, 2015. Cuyo objetivo general fue describir las principales características del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de transporte CIVA SAC. Chulucanas – Piura, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las empresas implementan

es un sistema de control interno mediante las políticas, estructuras organizacionales y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados. Respecto a la aplicación del caso: la empresa Civa SAC, desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Finalmente se concluye que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

**Macalupu (2016)**, en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M bus S.A.C Catacaos – Piura 2015”. Teniendo como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica – entrevista, y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Los autores concluyeron que el control interno administrativo en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de

Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

**Montero (2015).** En su Tesis Titulada “Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”, concluyó que Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control 8 Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Marco teórico**

#### **2.1.1.1. Control interno**

**Según Holmes (1987), define al control interno** como la herramienta que es utilizada por la gerencia, con el fin de proteger y custodiar los bienes con los que cuenta una empresa, evitando fraudes, evitando contraer obligaciones sin autorización y evitar desembolsos indebidos. Ofreciendo seguridad en la parte contable al momento de emitir los informes contables, los cuales son de gran importancia para la toma de decisiones.

La gerencia como una de sus funciones es diseñar un control interno, lo cual va garantizar el buen funcionamiento de la empresa, además de cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos de la empresa, evitando así malversación, robos, desfalcos y mal usos de la información; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente

y eficaz siempre con autorización de la alta gerencia de la empresa, dando a la administración la seguridad que el informe contable que se ha de presentar sea lo más confiable, de manera que se pueda tomar decisiones, sobre todo las más acertadas que beneficien la buena marca de la empresa.

### **2.2.1.2 Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell**

Según Koontz y O`Donnell, el control interno en las empresas es de gran importancia debido a que determina aquellas medidas favorables para modificar previamente actividades de manera que se obtengan lo planificado de manera exitosa, analizando aquellas causas que pueden dar origen a las deficiencias para que estas no se repitan en el futuro, disminuyendo los costos, evitando a toda costa posibles errores.

**Según Monllau (1997)**, el autor nos dice que la teoría clásica el control interno en aquellos tiempos era considerado la autoridad, por tal motivo es que el control interno para la universidad de Harvard es considerado como un conjunto de mecanismos que permite el cumplimiento de los objetivos. El control interno son procedimientos que se tienen que diseñar según la necesidad de cada empresa y además de diseñar se tiene que supervisar para que se cumpla al pie de la letra y no quede solo en papeles. Hay muchos autores que opinan que el control interno es fundamental para una buena gestión de la empresa, es por ello que es responsabilidad del gerente de la empresa o del administrador diseñar un buen sistema de control interno y además de contar con profesionales idóneos que se adapten a estos lineamientos.

**Según Besle & Brigham (2008)**, hace referencia al control interno como “conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos”, según algunos expertos mencionan que la cuenta de inventarios en una organización es la que tiene

mayor importancia siendo parte del activo corriente, ya que las utilidades que adquiere una empresa proceden de estas cuentas y de su buen manejo. Las ventajas de implementar un adecuado control interno es que ayuda a disminuir los altos costos financieros debido a tener excesivo inventario en donde se puede gastar por pérdidas, merma o desmedro de los productos, y con el mejor control de la mercadería a través del Kárdex evitamos también fraudes o sustracciones y podemos saber lo que tenemos en stock y poder vender. Pero esto no solo queda en un control a través de Kárdex sino también debe realizarse un conteo físico mensual o a fin de año.

Según la **INTOSAI** (Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores), **2004**. Define al control interno como el conjunto de planes, procedimientos, métodos y demás medidas de una institución, con la finalidad ayudar a que se cumplan con los objetivos principales como es de promover operaciones de manera eficiente y eficaz, brindar productos y servicios de calidad, promoviendo el cuidado del patrimonio evitando cualquier pérdida por pésima gestión o despilfarro, fraudes o irregularidades, teniendo en cuenta las leyes que regulan la actividad, así como las diversas directivas y objetivos de la misma. la importancia de obtener información financiera y de gestión, datos que sean confiables, completos entregados de forma oportuna en los informes que se han de presentar.

Por ello que es muy necesario contar con profesionales capacitados que tomen las decisiones correctas, así las acciones ejecutadas den resultados positivos gracias a las decisiones tomadas, todo ello previamente planificadas según las necesidades de la empresa y con ayuda de cada una de las áreas de la empresa ya que en cada área hay un jefe que conoce cómo funciona su área y que riesgos pueden ser considerados potenciales para tomar acciones y evitar problemas que perjudiquen a la empresa.

### 2.2.1.3 Los objetivos del Control Interno

Según el marco establece que los objetivos de control interno, se divide en tres categorías las cuales son las siguientes:

- **Los objetivos operativos;** estos objetivos están relacionados en la eficiencias y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos como los operacionales y los objetivos de rendimiento, además de la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Los objetivos de la información;** están relacionados a la información financiera y no financiera, los cuales abarca aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Los objetivos de cumplimiento;** en esta parte se refiere a efectuar las leyes que regulan la actividad de la empresa, así como las normas internas de la misma.

### 2.2.1.4 Limitaciones del control interno

El control interno brinda un grado de seguridad alto, aunque no absoluto en relación a los objetivos propuestos de la empresa, sin embargo, no es perfecto y existen limitaciones: debido que el control interno no pueden evitar que se aplique malas decisiones por mala interpretación de los profesionales encargados, tampoco el control interno puede evitar que se desarrollen actividades externas que impidan en la organización el no cumplimiento de los objetivos operacionales; por lo tanto, las limitaciones pueden ser resultado de:

- La toma de decisiones puede ser erróneas debido a un mal criterio por parte del profesional encargado.
- No se adecuan de manera correcta los objetivos establecidos ¿como condición previa para el control interno.

- Estas limitaciones evitan que el encargado de la empresa ya sea el gerente o administrador puedan tener la certeza de alcanzar los objetivos en la empresa, para esto la herramienta del control interno brinda la seguridad y razonabilidad de la información para obtenerlos. A pesar de estas limitaciones, los encargados de las empresas deben ser consciente de estas limitaciones cuando seleccionen, desarrollen y desplieguen los controles internos.

#### **2.2.1.5 Los principios técnicos de control interno**

Estos principios de control interno integran los pilares, cuya base es la eficiencia que se ha demostrado en su aplicación práctica en cada una de las actividades financieras, hoy en día estas son reconocidas como parte esencial en el control de los recursos de la empresa tanto humanos como financieros.

Los principios técnicos de control interno son los siguientes:

- El personal de la empresa debe tener responsabilidades delimitadas;
- La separación de funciones debe ser supervisadas para asegurar que se cumpla;
- Debe ser prioridad de la empresa la seleccionar personal que sea honesto y hábil en la tarea que desempeña.
- Se debe realizar de manera continua pruebas de exactitud a la empresa;
- Las empresas deben contar con seguros para protección del talento humana y bienes de la empresa;
- Las instrucciones al personal deben ser explicadas y estar en MOF;
- La utilización de estrategias como las cuentas de control;
- Uso de formularios pre - enumerados para un mejor control;
- El uso de efectivo solo para movimientos pequeños, y operaciones grandes hacerlas a través de la banca por internet o por medio de cheques;
- Depositar el dinero de manera inmediata e intacta.

### **2.22.2.1.6 Componentes y principios de control interno**

Los componentes y principios de control interno se aplican a cada uno de los objetivos que lo componen entre ellos tenemos, los operativos, los de informativos y de cumplimientos.

Entre ellos tenemos:

#### **a.- El entorno de control**

- Los valores éticos y la integridad son los compromisos que tienen las organizaciones.
- Los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos los establece la alta dirección con la supervisión del consejo.
- Las organizaciones buscan profesionales comprometidos al desarrollo de la misma, es por ello que el compromiso de las empresas es atraer, desarrollar y retener a estos profesionales.

#### **b.- La evaluación de riesgos**

- Las empresas con el fin de identificar y evaluar los riesgos que pueden estar presentes definen con claridad cada uno de los objetivos.
- Las organizaciones buscan e identifican las deficiencias o los riesgos para la consecución de sus objetivos y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.
- Las organizaciones como deficiencias o riesgos consideran la probabilidad de fraude al realizar la evaluación para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones buscan e identifican los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **c.- Las actividades de control**

- En las empresas las actividades relacionadas al control interno brindan ayuda para disminuir en lo posible los riesgos que puedan perjudicar o entorpecer la consecución de los objetivos propuestos.
- Las empresas establecen actividades para implementar el control interno integrando la tecnología para ayudar al logro de los objetivos.

### **d.- La información y comunicación**

- La información entre la empresa y el encargado de control interno debe darse de manera oportuna, utilizando información eficiente y eficaz.
- Los gerentes o administradores de las empresas se comunican con sus colaboradores para comunicarles los objetivos y definirles sus funciones y responsabilidades en cada una de sus áreas.

### **e.- Las actividades y la comunicación**

- Las empresas para verificar si está presente el control interno y cada de sus componentes, lo primero que hará es seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas y/o independientes que le brinden información veraz de su funcionamiento.
- Las empresas informan sobre aquellas deficiencias encontradas en relación al control interno, esta debe ser de forma oportuna al personal responsable para que estos puedan aplicar medidas correctivas según correspondan.

### **2.2.1.7 Importancia del control interno**

El control interno contribuye a la disminución de deficiencia beneficiando a la empresa.

Si se implementa y fortalece el control interno, entonces se promoverá la aplicación de nuevas medidas que ayuden al logro y obtención de los objetivos definidos.

Entre los principales beneficios tenemos los siguientes:

- a) El control interno ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa y se cumplan con los objetivos establecidos.
- b) Cuando el Control Interno se aplica de manera correcta ayuda a tener una óptima gestión en todas las áreas, en todos los procesos y en todas las actividades.
- c) Para muchos el control interno en una empresa permite evitar fraudes en las entidades privadas y en las entidades públicas ayuda a luchar contra la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a la empresa y permite obtener las metas de desempeño, rentabilidad y evitar la pérdida de los recursos.
- e) El Control Interno brinda seguridad para que la empresa ejecute las leyes que regulan su actividad, evitando sanciones y otras consecuencias, además de facilitar el aseguramiento de información financiera confiable.
- f) Ayuda a la empresa a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

### **2.2.1.8 El fin fundamental del control interno**

El fin primordial del Control Interno es brindar la máxima seguridad para corregir cualquier operación efectuada por los responsables dentro de una organización. Por tanto, todo el personal desde los directivos hasta los trabajadores debe disponer de los procedimientos y métodos que ayuden al desarrollo de cada una de sus operaciones, que le ayuden a obtener una seguridad razonable en las actividades realizadas.

### **2.2.1.9 La implementación del sistema de control interno**

Las organizaciones públicas y/o privadas establecen y mantienen actualizado lo que implementan en el control interno para asegurar un correcto desarrollo de sus actividades administrativas, actividades financieras y actividades operacionales.

#### **2.2.1.10 Tipos de control interno:**

##### **Control interno administrativo**

Este tipo de control es uno de los controles más importantes porque de sus directivos depende que se implemente un adecuado control en las diferentes áreas de la empresa, ya que todo pasa por el gerente como las transacciones, las autorizaciones de inversión, la creación del manual interno de la empresa, la programación de capacitaciones y el reclutamiento adecuado del personal idóneo para la empresa no solo buenos profesionales sino con calidad de personas. Por ejemplo, de que nos sirve tener un excelente profesional en el área de recursos humanos sino no tiene calidad de persona y perfil de Líder en donde sepa escuchar al personal y puedan tener la confianza para informarle los riesgos que pueden existen en las diferentes áreas.

Una de las tareas que deben desarrollar los directivos con responsabilidad es la protección y custodia de los recursos de la empresa, así mismo revelar los errores o desviaciones relacionados al manejo de los recursos, de esta manera es importante mantener un óptimo control interno a nivel administrativo, el cual comprende información total, que le permita cumplir con los objetivos.

##### **El control interno financiero**

El control interno financiero hace relevancia a la custodia de recursos financieros, materiales y a la verificación de los registros e informes financieros de una entidad. Es

responsabilidad de la alta gerencia de la empresa, incluir dentro de sus actividades diversos procedimientos que le ayuden a obtener un control eficiente a nivel financiero.

### **El control interno previo al compromiso**

Este control permite que antes de efectuar un gasto o una salida se debe analiza y/o revisar las operaciones o transacciones que crean el compromiso de salidas o desembolsos por ello se debe examinar lo siguiente:

- Que las operaciones sean verdaderas y tengas sustento.
- Las operaciones deben seguir el proceso determinado; por ejemplo: en las compras debe ver todo un proceso como la convocatoria de proveedores, y el seguimiento del mismo.
- Las proyecciones de las ventas mensuales deben acercarse a la realidad y tomar medidas de inmediato si lo proyectado está muy lejos de la realidad.

#### **2.2.1.11 La documentación del sistema de control interno**

El sistema de Control Interno debe estar documentado mediante un procedimiento de la entidad, con el fin que lo documentado sea cumplido a cabalidad, este procedimiento debe estar relacionado con el MOF de la entidad, donde se deben establecer la autorización de cada una de las operaciones, así como su registro, de manera que el trabajo del personal sea ejecutado por personal idóneo.

#### **2.2.1.12 La administración del riesgo**

Se refiere a la evaluación que se realiza para la detección de riesgos y esto se hace en coordinación con cada una de las áreas, lo que se evalúan son aspectos internos y aspectos externos de la empresa que puedan a ser consideradas como amenazas que obstaculizan los objetivos de la organización.

### **2.2.1.13 La valoración del riesgo**

Es muy importante e interesante que la empresa establezca una estructura del riesgo, que considere los factores a nivel externo, entre ellos tenemos los factores sociales, factores económicos, factores políticos y factores tecnológicos, además de incluir en esta estructura los factores de riesgos internos, en los que se encuentran las operaciones, los procesos y el personal que labora en la empresa.

### **2.2.1.14 La identificación de factores**

Aquí los encargados de las organizaciones o los gerentes de las empresas buscan y determinar los factores tanto internos como externos que son los que generan riesgos, y determinar que está sucediendo y qué medidas adoptar para evitar que estos riesgos pasen a ser relevantes y perjudiquen el desarrollo de la empresa. Para identificar factores de riesgos primero se debe hacer una evaluación de cada una de las áreas y determinar qué área es la más vulnerable a riesgos y planean estrategias que eviten que los riesgos sean considerables y preocupantes para la empresa.

### **2.2.1.15 Manejo del riesgo**

El manejo del riesgo tiene que ver con la reacción que se tenga la empresa al encontrar deficiencias en el control interno, es por ello por lo que no solo es tener medidas de contingencia, sino también tener un profesional capaz de tomar las mejores acciones que ayuden a reducir el riesgo o en el peor de los casos asumir el riesgo.

### **2.2.1.16 Plan de manejo de riesgos**

El plan de manejo de riesgo es formular un plan con los hallazgos encontrados, este plan debe ser formulado por la alta dirección de la empresa en donde se detalla las acciones a seguir para evitar riesgo, o si ya hay riesgo, este plan servirá para solucionar estas

deficiencias y tener en constante supervisión las áreas donde se detectaron estos riesgos así evitar que se repitan.

Por ejemplo si en una empresa de ferretería se detecta que la persona que entrega los productos está entregando más cosas de lo que detalla la factura, esto quiere decir que no hay otra persona que revise que lo que se entrego es lo que detalla la factura, entonces la solución no sería cambiar al que entregaba los productos, la solución sería poner otra persona que revise al final que se hallan entregado conforme a las facturas, y esto si se viene aplicando en grandes almacenes como es Sodimac, Home center, entre otros; en donde el personal de seguridad en la puerta revisa que lo que lleva el cliente sea lo que esta detallado en la factura o boleta.

#### **2.2.1.17 El monitoreo**

Si hemos realizado el plan de riesgo es porque hemos encontrado riesgos, entonces tenemos que estar en constante monitoreo para que estos riesgos no se vuelvan a repetir, pero esto se hace a través de pruebas selectivas en donde no se informa que se va ser una evaluación, sino que se hace una evaluación sorpresiva y así poder asegurar que los riesgos no vuelvan y si se encuentran otra vez los mismos riesgos poder tomar acciones más severas y asertivas.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1 Definición de control interno**

**Mantilla (2005)**, el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo: Efectividad y eficiencia de las operaciones: de tal forma se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de cualquier entidad, incluyéndose aquí los

objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos. La fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la elaboración de estados financieros publicados e íntegro, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.

**Huilca (2010).** Control interno, lo define como una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

### **2.3.2 Definiciones de empresa:**

Las empresas son la base de nuestro sistema económico, producen los bienes y servicios que son necesarios y a la vez proporcionan a los empleados el dinero preciso para comprarlos. Se vale de la administración para lograr sus objetivos; sirviendo como motor y permitiendo el cumplimiento de estos (Vertiz, 2016). La empresa es utilizada para referirse a aquellas organizaciones formadas por distintos elementos humanos, técnicos y materiales, que tiene como objetivo conseguir algún beneficio económico o comercial, ya sea con el uso de los distintos factores productivos a su alcance, como el capital, el trabajo y la tierra, también buscan conseguir la satisfacción de sus clientes cubriendo sus necesidades (Vicencio, 2015).

### **2.3.3 Definiciones de las micro y pequeñas empresas:**

Las micro y pequeñas empresas son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto principal desarrollar actividades de producción, comercializando bienes o prestaciones de servicios (Rengifo, 2017).

Una Mypes es la que opera la persona natural o jurídica, que desarrolla diferentes actividades, a su vez permite dar paso a una alternativa correcta de negocio con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios, para que genere ingresos, y así poder solventar los gastos de la entidad (Velezmorro, 2018).

### **2.3.4 Definiciones del sector servicio**

El sector servicios incluye toda actividad que produce un beneficio intangible, que no se puede almacenar, de corta duración y de la que no se puede adquirir propiedad. También se puede decir que al sector servicios corresponden todas las actividades que no forman parte de la agricultura y de la industria.

### III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

**Galán (2009)** en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

**Martínez (2006)** en su publicación “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.*” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Diseño de investigación.**

El estudio de investigación está comprendido bajo un enfoque cualitativo.

#### **4.1.1 El tipo de investigación**

El tipo de investigación de tesis es descriptivo debido a que no hay manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recoleta la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

La investigación presenta un nivel descriptivo, porque permitió describir y analizar las variables de la investigación. Para el caso en investigación se recolectó información con la finalidad de identificar las oportunidades que mejoren las posibilidades de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación.**

La investigación utilizará el diseño cualitativo -Descriptivo-bibliográfico documental.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Por ser una investigación caso puro la población es la empresa de transporte Andrea Express S.A.C.

#### **4.2.2. Muestra**

En la investigación se ha tomado a la empresa al gerente de la empresa.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**Tabla 1:** Operacionalización de la variable de estudio

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Control Interno	Es el conjunto de procedimientos, métodos y políticas efectuadas por los directivos y todo el personal, tiene como finalidad prevenir riesgos potenciales que afectan a una institución. (Estupiñan, 2005)	Eficiencia de operaciones.	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de los procesos de la empresa de manera óptima, evitando pérdidas.	-Visión y misión. - Estructural organizacional. - Estrategias -Capacitación al personal -Control de Calidad. - Monitoreo de funciones -Presupuesto - Realización de inventarios.	Nominal
		Normativa legal	Se midió mediante el cuestionario y se refiere al	-Inducción de Riesgos laborales. -Presentación obligaciones Sunat	Nominal

			cumplimiento de las normas legales de seguridad y salud en el trabajo y normas del sector Servicios,	-Plan de prevención y control Covid-19 - Normas laborales de seguridad	
		Información contable, financiera	Se midió a través del cuestionario y se refiere a la información contable para el funcionamiento de la empresa y elaboración de estados financieros.	- Transferencias bancarias. -Información financiera clara, concisa, y oportuna	Nominal

Elaboración propia.

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

##### **4.4.1. Técnicas**

La investigación hizo uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa  
Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

##### **4.4.2. Instrumento**

La investigación hizo uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información para el caso en estudio.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó un cuestionario al representante legal de la empresa en estudio sobre el control interno en las áreas de la empresa. Para conseguir el objetivo específico 2: En base a los resultados del objetivo1 se determinará y describirá cuales son las debilidades del control interno. Para conseguir el objetivo específico 3: Se explicarán las propuestas de mejora que permitan nuevas oportunidades relacionadas al control interno de la empresa de transporte Andrea Express S.A.C.

#### 4.6 Matriz de consistencia.

Titulo	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C – Piura y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y como mejorar, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar y describir las características del representante legal de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.</li> <li>➤ Identificar y describir las debilidades del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.</li> <li>➤ Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.</li> </ul>	Control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Diseño:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Descriptivo</li> <li>-- De caso</li> </ul> </li> <li>b) <b>Técnica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista.</li> </ul> </li> <li>c) <b>Instrumento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> </li> </ul>

#### 4.7 Principios Éticos

(Uladech, 2020). En la presente investigación se trabajó respetando los principios fundamentales y universales que se toman en cuenta en toda investigación, como son: principio de originalidad, principio de transparencia en los datos obtenidos y principio de confidencialidad.

**Principio de originalidad**, consistió en respetar las fuentes de consulta y citarlos en la parte de revisión bibliográfica, tanto de libros de textos como de fuentes electrónicas, tomándose así en cuenta los derechos de propiedad intelectual cuando se estructure el marco teórico en que se basará la investigación.

**Principio de transparencia de los datos obtenidos**, tomando en consideración que la gran parte de los datos utilizados en la investigación son de fuentes de carácter público, serán incluidos su contenido en la investigación sin modificaciones respetando las normas APA para su transparencia, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

**Principio de confidencialidad**, se trabajó conservando el contenido de las respuestas tal como se nos proporciona, respetando las opiniones recibidas de personas que colaboraron con la investigación, al responder las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de variables. Considerando conveniente que se mantendrá en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar y describir las características del representante legal de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.

**CUADRO 1**

<b>Datos generales</b>	<b>Numero de Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 25	0	0
26 – 60	1	100
Total	1	100
<b>Sexo</b>		
Masculino	1	100
Femenino	0	0
Total	1	100
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Universitaria	1	100
Total	1	100
<b>Estado civil</b>		
Soltero	0	0
Casado	1	100
Conviviente	0	0
Total	1	100
<b>Profesión u ocupación</b>		
Comerciante	0	0
Administrador	1	100
Total	1	100

### 5.1.2 Respeto al objetivo específico 2

Identificar y describir las debilidades del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.

**CUADRO 2**

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
<b>I. RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN</b>				
1	¿El local es propio?		X	
2	¿La empresa cuenta con la autorización del local para el desarrollo de sus actividades (licencia de Funcionamiento)	X		
3	¿La empresa cuenta con política de control interno?		X	
4	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección, y control de los recursos?		X	
5	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?		X	
6	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		X	
7	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X		
8	Cree usted que la ubicación de la empresa se encuentra en un lugar estratégico.	X		
9	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?	X		
<b>II. RESPECTO AL AREA DE VENTAS</b>				
10	¿Se usa algún sistema de la emisión de comprobante de pago (facturación)?		X	

11	¿El dinero que ingresa diario es depositado al banco?		X	
12	¿Realizan arqueo de caja chica?	X		
<b>III. RESPECTO AL PERSONAL</b>				
13	¿El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña?		X	
14	¿Las instalaciones donde el personal trabaja reúnen las condiciones mínimas en cuanto a factores que incidan en el bienestar y la salud del trabajador?	X		
15	¿Para el caso de riesgo de muerte cuenta el personal con póliza de vida?	X		
<b>IV. CON RESPECTO A EL AREA DE CONTABLE - FINANCIERA</b>				
16	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		X	
17	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X		
18	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.	X		
19	Se contabilizan todos los ingresos y egresos de manera oportuna.	X		
20	¿La empresa ha sido beneficiada con el programa reactiva Perú?	X		
21	¿Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables?		X	
<b>V. CON RESPECTO A LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA</b>				
	¿El servicio de la empresa satisfacen las	X		

<b>22</b>	necesidades del cliente?			
<b>23</b>	¿Los vehículos son revisados antes de cada viaje para garantizar que estén en óptimas condiciones?		X	
<b>VI. CON RESPECTO A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN</b>				
<b>24</b>	¿Cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia?		X	
<b>25</b>	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		X	
<b>26</b>	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?		X	
<b>27</b>	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para la empresa de transporte?	X		
<b>28</b>	¿La empresa le realiza pruebas rápidas para descartar el Covid en sus trabajadores?	X		
<b>29</b>	¿La empresa da descanso al personal que se contagia del Covid?	X		

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura, 2022.

Debilidades	Descripción	Propuesta
1. La empresa no cuenta con local propio.	Debido al tipo de empresa no tienen un lugar propio y alquilan en terminales conocidos en Piura y en Paita, por lo que le conviene alquilar y no comprar su propio local.	
2. La empresa no cuenta con política de control interno.	La empresa no tiene establecida su estructura organizacional en la cual se	<b>Propuesta 1:</b> Implementación de un Manual de organización de Funciones. <b>Ver anexo 5</b>
3. La empresa no cuenta con un área de administración que se encargue de la dirección de la empresa.	detalle la jerarquía de la organización, por lo que no le permite establecer funciones, tareas y responsabilidad a cada uno de los trabajadores	
4. Los trabajadores no cuentan con sus funciones establecidas.	según el puesto a ocupar. Siendo muy importante un manual para que el personal	

5. La empresa no cuenta con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos.	conozca sus obligaciones a desarrollar para garantizar la organización interna de la empresa.	
<b>Debilidades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Propuesta</b>
6. La empresa no cuenta con sistema de emisión de comprobante de pago (facturación).	La empresa de transporte no emite comprobantes electrónicos, lo que utiliza son ticket para el embarque de pasajeros, y además el dinero que ingresa diariamente no es depositado debido a que con ese dinero pagan los peajes y abastecen de combustibles las unidades, y las ganancias diarias las acumulan y a la semana la depositan a la cuenta de la empresa.	<b>Propuesta 2:</b> Implementar un sistema de comprobantes de pagos tanto para los pasajes como para las encomiendas.
7. El dinero que ingresa diario no es depositado al banco.	que ingresa diariamente no es depositado debido a que con ese dinero pagan los peajes y abastecen de combustibles las unidades, y las ganancias diarias las acumulan y a la semana la depositan a la cuenta de la empresa.	Además de ello deben mejorar las políticas de los depósitos que sean en menos tiempo y no esperar una semana debido al riesgo de robos.
<b>Debilidades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Propuesta</b>

<p>8. El personal contratado no está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña.</p>	<p>No se capacita al personal, ni se da las garantías necesarias para garantizar la integridad de los trabajadores.</p>	<p><b>Propuesta 3:</b> Implementar programación de capacitaciones al personal y además a los choferes hacerles exámenes psicológicos y de reglamentos de tránsito para garantizar la seguridad de los pasajeros. <b>Ver anexo 6.</b></p>
<p><b>Debilidades</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>	<p><b>Propuesta</b></p>
<p>9. El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos.</p>	<p>No se cuenta con la tecnología adecuada para el ingreso de la información contable, cual no permite contar con la</p>	<p><b>Propuesta 4:</b> Implementación de un sistema contable, y planificar supervisiones</p>
<p>10. Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables.</p>	<p>información en el momento requerido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p>	<p>para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p>
<p><b>Debilidades</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>	<p><b>Propuesta</b></p>

<p>11. Los vehículos de la empresa no son revisados antes de cada viaje para garantizar que estén en óptimas condiciones.</p>	<p>Debido a que los buses salen cada 20 minutos, no hay tiempo para revisar que estén en óptimas condiciones solo se realiza la limpieza al interior del bus.</p>	<p><b>Propuesta 5:</b> Implementaciones políticas de mantenimiento de los buses y así como contar con personal mecánicos que puedan revisar de forma inmediata los buses y evitar fallas en el viaje.</p>
<p><b>Debilidades</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>	<p><b>Propuesta</b></p>
<p>12. La empresa no cuenta con cámaras y/o personal de vigilancia.</p>	<p>No hay cámaras y/o personal de vigilancia, no se realiza supervisiones rutinarias para</p>	<p><b>Propuesta 6:</b> Implementación de medidas de seguridad, y</p>
<p>13. No existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos.</p>	<p>verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo.</p>	<p>supervisión de condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo. Así como también que los conductores se les realice la</p>
<p>14. La empresa no realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo.</p>		<p>prueba de alcohol.</p>

## **5.2 Análisis de Resultados**

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

El dueño de la empresa es de sexo masculino, quien ha sido el fundador de la empresa y actualmente es el gerente, es casado, tiene 52 años y como profesión ha estudiado administración de empresas.

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

Según el cuestionario aplicado a la empresa se detectaron algunas debilidades las cuales son las siguientes:

- La empresa no cuenta con política de control interno.
- La empresa no cuenta con un área de administración que se encargue de la dirección de la empresa.
- Los trabajadores no cuentan con sus funciones establecidas.
- La empresa no cuenta con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos.
- La empresa no cuenta con sistema de emisión de comprobante de pago (facturación).
- El dinero que ingresa diario no es depositado al banco.
- El personal contratado no está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña.
- El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos.
- Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables.
- Los vehículos de la empresa no son revisados antes de cada viaje para garantizar que estén en óptimas condiciones.

- La empresa no cuenta con cámaras y/o personal de vigilancia.
- No existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos.
- La empresa no realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo.

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

De acuerdo a las deficiencias encontradas a la empresa de transporte Andrea Express se ha realizado 6 propuestas de mejora.

- **Propuesta 1:** Implementación de un Manual de organización de Funciones.
- **Propuesta 2:** Implementar un sistema de comprobantes de pagos tanto para los pasajes como para las encomiendas. Además de ello deben mejorar las políticas de los depósitos que sean en menos tiempo y no esperar una semana debido al riesgo de robos.
- **Propuesta 3:** Implementar programación de capacitaciones al personal y además a los choferes hacerles exámenes psicológicos y de reglamentos de tránsito para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- **Propuesta 4:** Implementación de un sistema contable, y planificar supervisiones para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- **Propuesta 5:** Implementaciones políticas de mantenimiento de los buses y así como contar con personal mecánicos que puedan revisar de forma inmediata los buses y evitar fallas en el viaje.

- **Propuesta 6:** Implementación de medidas de seguridad, y supervisión de condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo. Así como también que los conductores se les realice la prueba de alcohol.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico 1**

La empresa tiene una buena dirección por parte del gerente quien es el dueño de la empresa y que ha venido haciendo crecer a la empresa, que en la actualidad se podría decir que una empresa de transporte rentable y a sobre salido de la competencia debido a que son buses nuevos y salen cada 20 minutos en la ruta Piura- Paita y viceversa.

#### **6.1.2 Respecto al objetivo específico 2**

La empresa aparentemente es una empresa que ha ido en crecimiento y se ha posicionado muy bien y es preferida por los pasajeros de la ruta Piura – Paita y viceversa, sin embargo no tiene implementado un sistema de control interno lo cual la cual la empresa esta propensa a una serie de riesgos, como es el funcionamiento de la empresa y el desempeño de sus trabajadores, además según la encuesta sus unidades no son verificadas antes de cada viaje, quizás no han tenido fallas por ser unidades nuevas pero con el pasar del tiempo estas unidades pueden presentar vallas y la empresa no cuenta con un plan de contingencia en caso esto suceda, además al no contar con comprobantes y solo dan tickets no se tiene un control de pasajeros ni se cuenta con cámaras de seguridad por lo que pueden ser víctimas de robos en los buses perjudicando a los pasajeros y sin poder detectar esos problemas.

### **6.1.3 Respecto al objetivo específico 3**

Se ha realizado 6 propuestas de mejora para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa, estas propuestas son de gran ayuda porque permite detectar los errores, por lo que se ha propuesto implementar un manual de organización y funciones, así como también un plan de capacitación que permite que sus trabajadores se desempeñen correctamente y además de supervisarlo que lleguen a laborar en óptimas condiciones.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias bibliográficas

**Andino L. (2016).** “Las funciones, responsabilidades y política de sucesión del gerente general, disponible en: <http://www.andino.com.pe/gobierno-corporativo/gerencia/>

**Añazo Narváez, M. (2012).** Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de Transportes Asociados Cantonales (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1847/1/TESIS%20Mar%C3%ADa%20de%20F%C3%A1tima%20A%C3%B1azo%20Narv%C3%A1ez.pdf>

**Benavente C. (2018),** En su tesis Titulada “Implementación del control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017”. Disponible en:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia\\_Jeannette\\_Benavente\\_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Bravo M. (2014)** Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone. (Tesis para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3696/1/T-UCSG-PRE-ECO-MDCICA-11.pdf>

**Coso J. (2013).** Control Interno – Marco integrado, disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

**Macalupu (2016),** en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M bus S.A.C Catacaos – Piura 2015”. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/974/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_MACARLUPU\\_CIELO MARIA\\_FABIOLA.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/974/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=4)

- Mechato N (2021).** En su tesis titulada “Implementación del control interno en tesorería con influencia en la liquidez en una empresa de transportes, Piura – 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84362/Mechato\\_VNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84362/Mechato_VNR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mena D, (2017).** En su tesis titulada “Sistema de control interno administrativo financiero para la empresa Digmasur S.A., dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito metropolitano de Quito. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf>
- Montalban M. (2016),** En la tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Perú. Caso Transporte Civa S.A.C, Chulucanas – Piura, 2015. Disponible en: <https://docplayer.es/95558621-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Montero (2015).** Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, disponible en: <https://docplayer.es/95558621-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Ocaña L (2016)** “El control Interno en la gestión de la empresa de transporte Huascarán”. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público) Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_OCANA\\_VILLON\\_LUSBET\\_DORILA.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf)

Anexos

Anexo 1

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	Meses/2020											
		Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero		
1	Elaboración de Proyecto	X											
2	Revisión del proyecto por el jurado investigación		X										
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X									
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación				X								
5	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información					X							
6	Elaboración de consentimiento informado					X							
7	Recolección de datos						X						
8	Presentación de resultados							X					
9	Análisis e implementación de los resultados								X				
10	Redacción de informe preliminar									X			
11	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de la investigación										X		
12	Aprobación del informe final de tesis por el jurado de investigación											X	
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación												X
14	Redacción del artículo científico.												X

Anexo 2

II.- PRESUPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.50	60	30.00
• Fotocopias	0.10	45	4.50
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bondA-4	12.00	1	12.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
• USB	25.00	1	25.00
<b>Servicios (*)</b>			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
<b>Sub Total</b>			
<b>Gastos de Viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	60.00	4	60.00
<b>Costo de taller</b>			
• Matricula	300	1	300.00
• Taller de titulación	675.00	4	2,700.00
<b>TOTAL</b>			<b>3,266.50</b>

### Anexo 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la Empresa TRANSPORTE ANDREA EXPRESS S.A.C. Para determinar  
la Caracterización del Control Interno.

#### FORMATO DE ENTREVISTA

**Fecha** : Marzo – 2022

**Encuestador** : Briam Michael Torrico Córdova

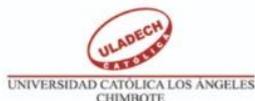
ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
<b>I. RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN</b>				
1	¿El local es propio?			
2	¿La empresa cuenta con la autorización del local para el desarrollo de sus actividades (licencia de Funcionamiento)			
3	¿La empresa cuenta con política de control interno?			
4	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección, y control de los recursos?			
5	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?			
6	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?			

7	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?			
8	Cree usted que la ubicación de la empresa se encuentra en un lugar estratégico.			
9	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?			
<b>II. RESPECTO AL AREA DE VENTAS</b>				
10	¿Se usa algún sistema de la emisión de comprobante de pago (facturación)?			
11	¿El dinero que ingresa diario es depositado al banco?			
12	¿Realizan arqueo de caja chica?			
<b>III. RESPECTO AL PERSONAL</b>				
13	¿El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña?			
14	¿Las instalaciones donde el personal trabaja reúnen las condiciones mínimas en cuanto a factores que incidan en el bienestar y la salud del trabajador?			
15	¿Para el caso de riesgo de muerte cuenta el personal con póliza de vida?			
<b>IV. CON RESPECTO A EL AREA DE CONTABLE - FINANCIERA</b>				
16	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?			
17	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?			
18	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.			
19	Se contabilizan todos los ingresos y egresos de manera oportuna.			

20	¿La empresa ha sido beneficiada con el programa reactiva Perú?			
21	¿Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables?			
<b>V. CON RESPECTO A LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA</b>				
22	¿El servicio de la empresa satisfacen las necesidades del cliente?			
23	¿Los vehículos son revisados antes de cada viaje para garantizar que estén en óptimas condiciones?			
<b>VI. CON RESPECTO A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN</b>				
24	¿Cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia?			
25	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?			
26	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?			
27	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para la empresa de transporte?			
28	¿La empresa le realiza pruebas rápidas para descartar el Covid en sus trabajadores?			
29	¿La empresa da descanso al personal que se contagia del Covid?			

*Gracias por su apoyo en la investigación*

## Anexo 4



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C- Piura y propuesta de mejora, 2022.y es dirigido por **Michael Briam Jordie Torrico Córdova**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar y describir las características del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.AC. – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo. Si desea, también podrá escribir al correo [brayo122015@gmail.com](mailto:brayo122015@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

**Nombre:** Alain Méndez Yarleque

**Fecha:** 31/03/2022

**Firma del participante:**

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**

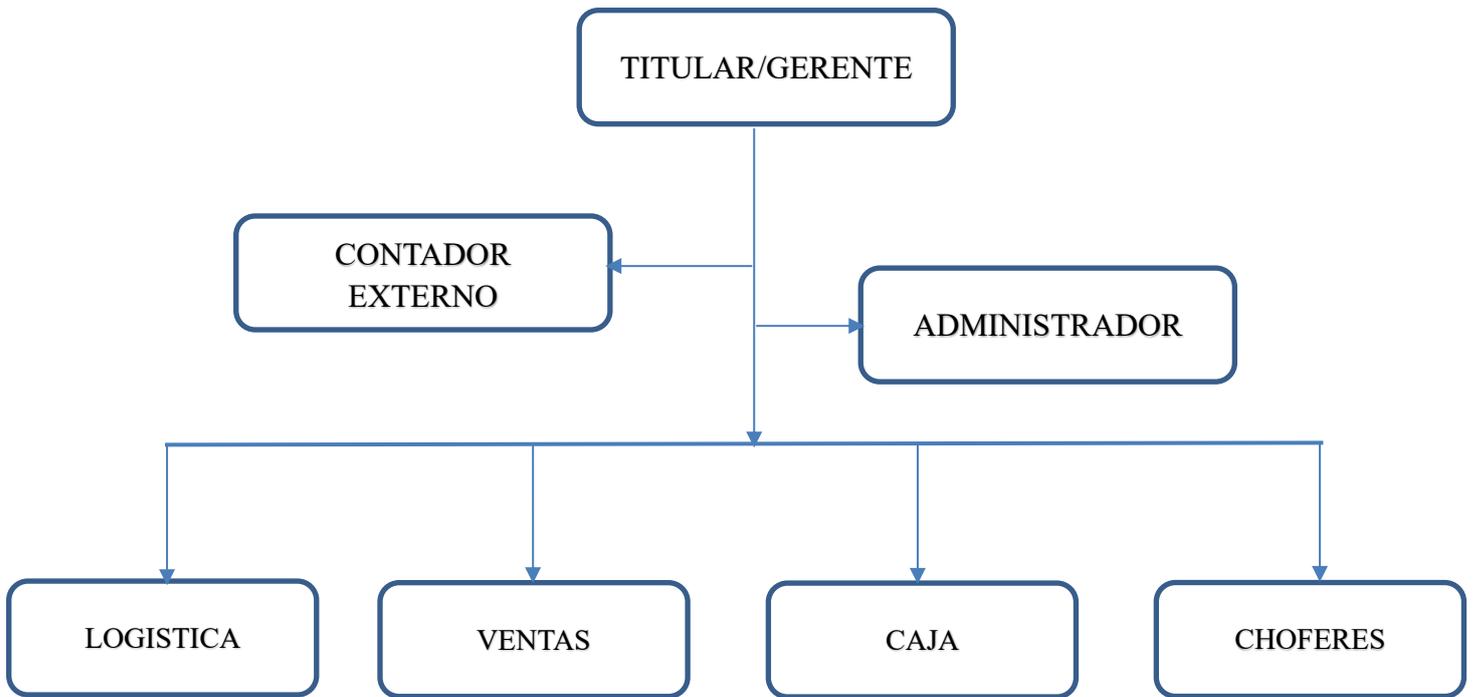
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 5

Propuesta 1: Implementación de un Manual de organización de Funciones.

ANDREA EXPRESS

ESTRUCTURA ORGÁNICA



## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cargo	<p>TITULAR/GERENTE</p> <p>Tiene la responsabilidad directa de dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento y actividades de la empresa, garantizando que los procedimientos y políticas se lleven a cabo dentro del marco de la ley, y se obtengan los objetivos empresariales. Asimismo, ejerce la representación legal de la Empresa.</p>
Perfil	<p>Profesional en Economía, Administración o Contabilidad, con 3 años de experiencia en el cargo.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Establecer las actividades que aseguren una tarea ordenada y de coordinación constante entre los miembros de la empresa.</li> <li>b) Implementar el sistema de control interno que permita aplicar mecanismos de control que garantice el buen funcionamiento de las actividades y procedimientos de una forma organizada y secuencial en todas las áreas, de acuerdo a los procedimientos, técnicas y métodos implementados;</li> <li>c) Disponer proyectos de capacitación para el personal de logística, almacén, ventas y caja; orientados al logro y buen desempeño laboral.</li> <li>d) Firmar la correspondencia de acuerdo a la jerarquía de su cargo.</li> <li>e) Firmar cheques, autorizar pagos y gastos empresariales.</li> <li>f) Autorizar horas extras y aprobar el rol de vacaciones anuales del personal a su cargo y las modificaciones necesarias.</li> <li>g) Aprobar la contratación de personal.</li> <li>h) Sugerir y admitir la compra de activos fijos para la empresa, así como sistemas computarizados con programas para el mejorar los procesos y procedimientos.</li> </ul>	

i)	Encargado de implementar un sistema de cámaras de seguridad interna y externa de local.
----	---

Cargo	CONTADOR EXTERNO
Perfil	Profesional en Contabilidad, con 3 años de experiencia en el cargo.
Funciones:	
a)	Programar, coordinar y controlar las acciones de contabilidad, caja y bancos, logística, servicios al cliente y seguridad.
b)	Brindar oportunamente los recursos, bienes y servicios que puedan requerir cada una de las áreas, con el fin de cumplir los objetivos, metas propuestas, teniendo en cuenta el criterio de racionalidad en el gasto.
c)	Definir, proponer y actualizar directivas a nivel interno que ayuden a la administración de los recursos financieros, materiales y el potencial humano, así como otros aspectos de su competencia.
d)	Dar autorización para la ejecución de gastos financieros según las normas vigentes y el presupuesto aprobado con anterioridad.
e)	Brindar información a la Gerencia sobre la ejecución a nivel financiera en cuanto a gastos e ingresos con el fin de dar cuenta al propietario para tener conocimiento del manejo y control a nivel financiero en la empresa.
f)	Solicitar la información contable de forma oportuna para la adecuada toma de decisiones con la gerencia.

- g) Conducir, coordinar y controlar las acciones de administración de personal de acuerdo con la normatividad vigente, como estar en planillas, reconociéndoles todos los beneficios sociales.
- h) Efectuar otras funciones afines que se le asigne en materias de su competencia.

Cargo	<p>CHOFERES</p> <p>Encargado de la conducción de buses</p>
Perfil	Conducto con licencia de conducir habilitada.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio interurbano de transporte de pasajeros en dependencias de la empresa, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.</li> <li>b) Realizar el servicio interurbano de transporte de pasajeros, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente.</li> <li>c) Atender a los pasajeros durante la ejecución del servicio, según protocolos de comunicación establecidos y normativa vigente.</li> </ul>	

Cargo	<p>VENDEDOR</p> <p>Realizar labores específicas de servicio al cliente, como atender el área de ventas y facturación.</p>
Perfil	Profesional técnico en administración, contabilidad con experiencia en ventas y facturación física y/o electrónica.
<p>Funciones:</p>	

- a) Asesorar a los clientes en los productos exhibidos y dar alternativas de compra, de acuerdo a las necesidades.
- b) Cumplir con los presupuestos y/o expectativas de ventas definidos por la empresa.
- c) Recibir, abordar y atender cordialmente a los clientes.
- d) Conocer las características de los productos ofertadas, para ofrecer un asesoramiento adecuado.
- e) Persuadir a los clientes, de tal manera que se logre un cierre efectivo en las ventas.
- f) Tomar nota de los productos que solicita el cliente y coordinar con almacén para verificar si hay en stock, en caso no allá solicitar al área que corresponde su adquisición.

Cargo	CAJERA Encargado de recibir, entregar y custodiar el dinero en efectivo, cheques, giros y otros documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.
Perfil	Educación: Bachiller, curso de contabilidad general, cursos para cajeros. Experiencia: Conforme a lo solicitado por cada empresa, hay algunas que no requieren experiencia previa en el cargo.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.</li> <li>b) Responsable de la rendición de caja chica.</li> <li>c) Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.</li> <li>d) Realiza arqueos de caja.</li> <li>e) Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.</li> <li>f) Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.</li> </ul>	

## **Anexo 6**

### **Propuesta 3:**

**Implementar charlas de capacitación al personal de la empresa según sus Áreas.**

#### **Todas las Áreas:**

La capacitación a los trabajadores se realizará sobre temas de riesgos, medidas de protección y prevención aplicables para cada caso, en la realización de tareas específicas a realizarse, con la finalidad de que la empresa prevenga riesgos laborales y garantice la seguridad y capacitación a su personal, además, de contar con recursos humanos competentes acorde a las necesidades de la empresa para cumplir con los objetivos.

#### **Área de ventas:**

En esta área se debe capacitar a los vendedores en lo relacionado a la atención al cliente, para que den un buen trato siendo respetuosos, amables y eficientes. Además de conocer el sistema en donde están los productos con lo que cuenta la empresa, así como el precio y todo lo que necesita saber el cliente.

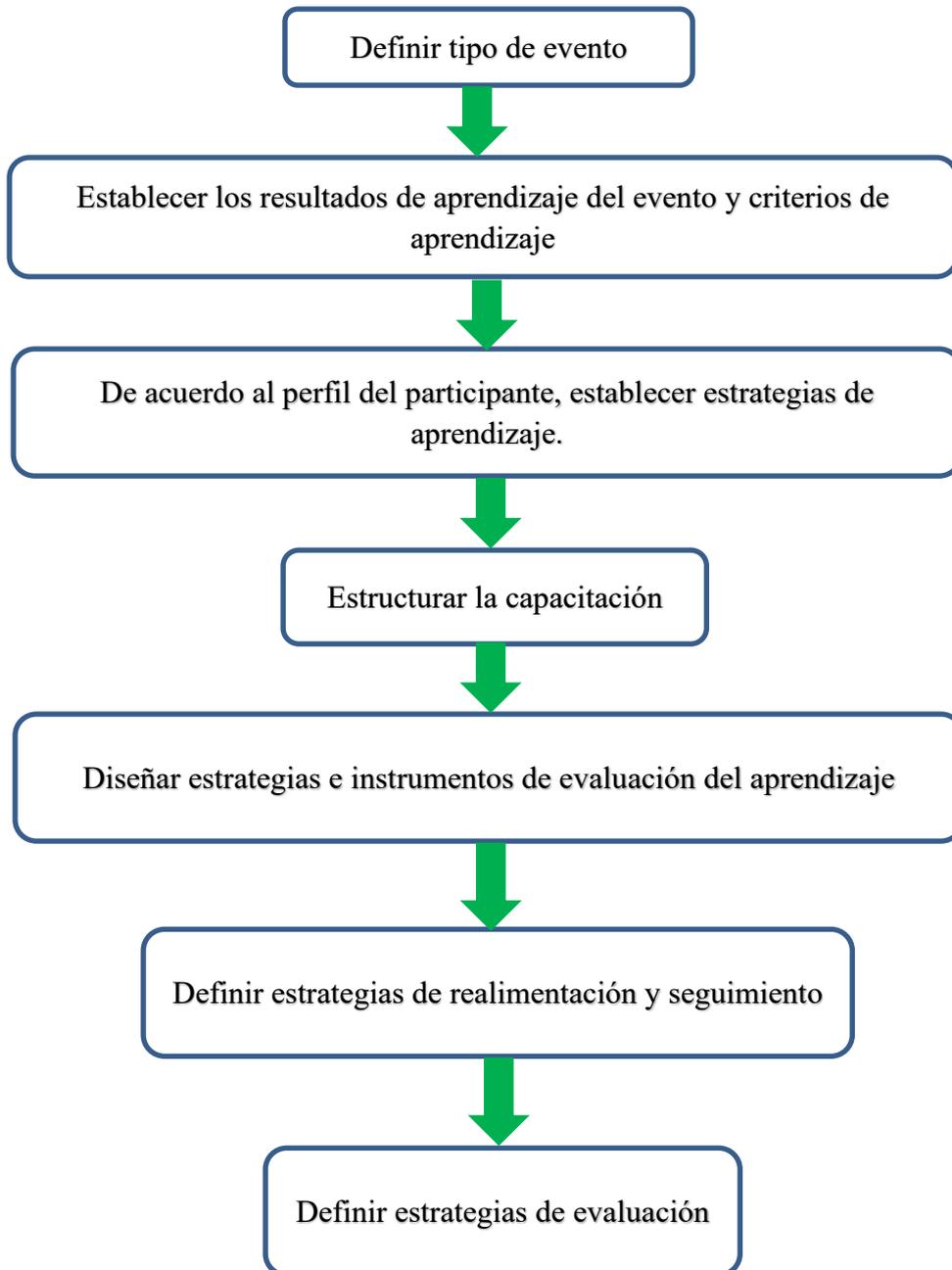
#### **Área de Caja:**

En esta área se debe capacitar al personal de caja en el manejo e identificación del efectivo, atención al cliente, prevención contra fraudes y utilización correcta de medios de pago.

#### **Área de conductores:**

En esta área se debe capacitar al personal encargado de conducir las unidades de la empresa y estas capacitaciones serán referente a las normas de tránsito, así como capacitaciones de cómo solucionar problemas en la ruta.

## Diagrama de la preparación de las capacitaciones del personal



## PLAN DE CAPACITACIÓN

Nº	Tema de capacitación	Modalidad de capacitación	Objetivo de aprendizaje	Personal a quien va dirigida	Dependencia a quien va dirigida	Mes	Horas de duración	Cantidad de participantes
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

### Formato de asistencia de capacitaciones

Empresa: Andrea Express		REGISTRO DE ASISTENCIA			N° de registro:		
					Fecha de registro:		
DATOS DEL EMPLEADOR							
Razón social:				RUC:			
Dirección:				N° de trabajadores:			
Actividad económica:							
DATOS DE REGISTRO							
Nombre del capacitador:			Inicio:	Termino:	Hora:	Fecha:	
Tema:							
Ítem	Apellidos y nombre	DNI	Puesto de trabajo	Área	Firma de ingreso	Firma de salida	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							