



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ-
CASO: LA EMPRESA HERMANOS TUME S.A.C –
PIURA TAMBOGRANDE, 2020.**

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

AUTOR

MORE ALVINES MILAGROS DEL ROSARIO

ORCID: 0000-0003-1202-7721

ASESOR

MARTINEZ ORDINOLA MARÍA FANY

ORCID: 0000-0001-6288-9018

PIURA – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

AUTOR

More Alvines, Milagros Del Rosario

ORCID: 0000-0003-1202-7721

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

ASESOR

Martínez Ordinola María Fany

ORCID 0000-0001-6288-9018

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

JURADOS

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretell, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

Firma De Jurado De Tesis Y Asesor

.....
Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

Presidente

.....
Mgtr. Yopez Pretell, Nidia Erlinda

Miembro

.....
Mgtr. Roncal Morales, Ana María Del Pilar

Miembro

.....
Mgtr. Martínez Ordinola María Fany

Asesor

Agradecimiento

A Dios:

Por darme sabiduría, fuerza para seguir adelante y siempre bendecirme grandemente para no poder decaer con las dificultades que la vida nos presenta hoy en día.

Al Docente:

Porque siempre me estuvo apoyando y orientando para poder lograr todos los objetivos y metas de la asignatura.

Dedicatoria

A mis padres:

Porque siempre me están apoyando y me incentivan a seguir adelante pese a los obstáculos que se presente en la vida, esto va dedicado a ellos porque siempre han estado a mi lado en los momentos que más los necesite.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general: Determinar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020, la investigación que se realizó fue de tipo cualitativo, diseño no experimental y su nivel descriptivo, cuantitativo y bibliográfico para el análisis y recopilación de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Obteniendo las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: Dentro de la empresa Hermanos Tume se determinó que viene presentando deficiencias correspondientes al componente evaluación de riesgos, Respecto al objetivo específico2: Se determino que dentro de las empresas de transporte hoy en día es indispensable el uso de un manual de procedimientos para la correcta ejecución de una gestión en procesos, respecto al objetivo específico 3: Como algunos De acuerdo con el objetivo 1 y 2 se concluye que las empresas de transporte de hoy en día no cuentan con un buen sistema de control interno en el área administrativa y contable, conclusión general: Se concluye que la empresa en estudio Hermanos Tume SAC no cuenta con un buen sistema de control interno, así mismo no cuenta con un manual de procedimientos en el área contable ni administrativa por lo cual es propio mencionar que no se llegan evaluar los posibles riesgos que está presente en dichas áreas, por otro lado se determinó que solo cumple con algunos de los componentes los cuales se aplican en la empresas.

Palabras clave: Control Interno, sector servicios, Transporte

Abstract

The present research work had as general objective: To determine the relevant factors of the internal control of the Company Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020, the research that was carried out was of a non-experimental, descriptive, quantitative and bibliographic design for the analysis and compilation for information, the technique of a survey with 17 closed questions was used, which was detailed in the questionnaire posed to the population. Obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 1: Within the company brothers tume it was determined that it has been presenting deficiencies corresponding to the risk assessment component, Regarding the specific objective2: It was determined that within the transport companies today it is essential to use of a manual of procedures for the correct execution of a management in processes, regarding the specific objective 3: Like some According to objective 1 and 2 it is concluded that today's transport companies do not have a good system of internal control in the administrative and accounting area, general conclusion: It is concluded that the company under study Hermanos Tume SAC does not have a good internal control system, likewise it does not have a manual of procedures in the accounting or administrative area Therefore, it is appropriate to mention that the possible risks that are present in these areas are not evaluated, on the other hand it was determined that it only complies with some of the components which are applied in the companies.

Keywords: Internal Control, service sector, Transportation

INDICE

Equipo de trabajo	I
Firma De Jurado De Tesis Y Asesor	II
Agradecimiento.....	III
Dedicatoria.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
I. Introducción	- 10 -
II. Revisión de literatura.....	- 16 -
2.1. Antecedentes de la problemática	- 16 -
2.1.1 Antecedentes Internacionales	- 16 -
2.1.2. Antecedentes Nacionales	- 19 -
2.1.3 Antecedentes Locales	- 24 -
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	- 29 -
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	- 29 -
2.2.1.1 Conceptos de Control Interno.....	- 30 -
2.2.1.2. Tipos de Control Interno.....	- 32 -
2.2.1.3. Objetivos del Control Interno	- 32 -
2.2.1.4. Beneficios de contar con un Control Interno	- 34 -
2.2.1.5. Ventajas del Control Interno.....	- 35 -
2.2.1.6. Desventajas del Control Interno	- 36 -
2.2.1.7. Caracterización del Control Interno.....	- 36 -
2.2.1.8. Factores del Control Interno	- 37 -
2.2.1.8.1. Factores de Control Interno	- 37 -
2.2.1.9. Importancia del Control Interno	- 38 -
2.2.1.10. Ventajas del Control Interno frente al COVID-19.....	- 38 -
2.2.1.11. Desventajas del Control Interno frente a COVID-19	- 39 -
2.2.2. Teoría de las MYPES	- 39 -

2.2.2.1. Importancia de la Mypes.....	- 40 -
2.2.2.2. Definición de las Mypes	- 40 -
2.2.2.3. LEY N° 28015	- 41 -
2.2.2.4. Cuadro Comparativo entre Microempresa, Mediana empresa y Pequeña empresa	- 41 -
2.2.2.5. Tipos de Mypes.....	- 41 -
2.2.3. Teorías del sector servicio	- 44 -
2.2.3.1. Objetivo del sector de servicios	- 44 -
2.2.3.2. Tipos de servicios	- 45 -
2.2.3.3. Importancia del sector servicio	- 45 -
2.4. Descripción de la empresa	- 46 -
2.3.1. Reseña histórica	- 46 -
2.3.2. Misión	- 47 -
2.3.3. Visión.....	- 47 -
2.3.4. Organigrama de la Empresa.....	- 47 -
III. Hipótesis	- 48 -
VI. Metodología.....	49
4.1. Tipo de la Investigación.....	49
4.2. Población y Muestra.....	49
4.3. . MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	50
4.4. Técnicas de Instrumentos de Medición o Recolección de datos	51
4.4.1. Técnica.....	51
4.4.2. Instrumento	51
4.5. Matriz de Consistencia.....	53
4.6. Principios Éticos	54
V. Resultados	56
5.1 Resultados	56

5.1.1	Respecto al objetivo específico 1	56
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	62
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	64
5.2.	Análisis de resultados.....	69
5.2.3.	Referente al objetivo específico 1	69
5.2.4.	Referente al objetivo específico 2	72
5.2.5.	Referente al objetivo específico 3	73
VI.	Conclusiones.....	77
6.1.	Referente al objetivo específico 1	77
6.2.	Referente al objetivo específico 2	77
6.3.	Referente al objetivo específico 3	78
6.4.	Referente al objetivo general	78
VII.	Recomendación General	79
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
Anexo 1:	Cronograma De Actividades	87
Anexo 2:	Presupuesto	88
ANEXO 3:	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	89
ANEXO 4:	OTROS	91

I. Introducción

En el presente trabajo está referido al estudio de los factores relevantes de control interno en base de la empresa Hermanos Tume S.A.C, acogiéndose a Ley Mype mediadas y pequeñas empresas en el rubro de transporte urbano, periodo 2020.

Las Mype en la actualidad están representadas por un numero extenso lo cual es importante resaltar que han sido de gran aporte para el crecimiento y desarrollo de país, pero debido a la globalización y modernización nace la necesidad de implementar y diseñar procedimientos de control interno buscando asegurar la gestión de las organizaciones, el cual es el objetivo principal en una gestión empresarial. (Sánchez, 2018)

En Ecuador ,México y Venezuela la falta de implementación de un buen sistema de control interno ha generado que las actividad tanto comerciales y de servicio en las mype hoy en día presentan deficiencias particularmente en el desarrollo de su gestión empresarial, las cuales se resaltan a continuación, En ecuador las Mype para poder enfrentar y seguir en el mercado afrontando el nuevo entorno empresarial lo hace con vista hacia el futuro, en la cual las empresas muestren el potencial y la capacidad de adaptarse a los cambios consecutivos , debido que por esta razón es importante que las empresas demuestren el tipo de calidad de servicio que ofrecen al público, y por ende es indispensable que en una empresa sea implementado un control en un área respectiva para que ayude a la buena ejecución de su procedimientos a los que se adapte respectivamente. En México la adaptación de un buen sistema de control interno en las empresas permite el éxito de sus adaptaciones a sus obligaciones a las cuales estas están sujetas. (Serrano C. P., 2018)

El buen manejo de un control interno va ayudar a identificar los riesgos y poder optimizarlas teniendo siempre en cuenta que esto es decisión de la alta gerencia y los colaboradores de la empresa, pero últimamente las empresas no están disponiendo de un área de control razón por la cual se están presentado problemas en el cumplimiento de sus obligaciones, en Venezuela mientras mayor sea el control interno que determina las empresas mejores resultado esta podrá mostrar al término de su ejercicio, teniendo en cuenta que estos son una herramienta muy importante para la toma de decisiones . (Acosta, 2020)

Las Mype a nivel mundial hoy en día son una base primordial con la que se sostiene la mayor parte de los hogares que se dedican al desarrollo de actividades productivas, de comercialización o servicio siendo una de las primeras opciones que mejora el crecimiento y desarrollo del país, pero por la ausencia de formalización y procedimiento se han visto afectada, pues al no contar con un control interno efectivo no se han logrado el máximo aprovechamiento de los recursos de estas. (Gonzales, 2015)

En el Perú casi la mayoría de las empresas de transporte urbano no cuenta con una apropiada dirección que les permite realizar sus actividades o toma decisiva para el cumplimiento de estas, según el estudio de un cálculo inicial indico que su control interno de estas no cuenta con documentos específicos requeridos para dirigir y llevar a cabo el control de su gestión y que la eficacia de este facilite el progreso de la empresa. (Hernandez, 2015)

El presente trabajo está referido a la adaptación del uso del control interno en las medianas y pequeñas empresas (Mype) dedicadas al rubro de transporte urbano, se

conoce que la mayoría de estas no la ven como un tema de importancia pero que a la larga evitaría riesgos dentro de ellas.

La empresa de transportes Hermanos Tume S.A.C es una más en el mercado que brinda servicio de transporte urbano, pero que debido a la actual situación que se está viviendo y según el estado de emergencia que rige se dice que solo la tercera parte de su capacidad está en funcionamiento, según el mandato que se establece se ha visto afectando notablemente pues la demanda de pasajeros disminuyó totalmente, una deficiencia principal que mantiene es que no cuenta con un sistema de control interno debidamente implementado además el ambiente empresarial en el que se desarrolla cada año se va incrementando, de tal manera que muchas de las competencias están manejando e implementado medidas más actualizadas, ocasionando así que las estrategias por la que estos optaron se mejore o cambie, es por ello que es esencial que la organización trace un mejor planeamiento para cumplimiento de los objetivos con el fin de que tenga un mejorar posicionamiento en el mercado laboral y un mejor uso de sus recursos para beneficio de la misma.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

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

1. Identificar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú.
2. Caracterizar los Factores relevantes del Control Interno En la Micro y Pequeña empresa Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.
3. Hacer un análisis de los factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica debido que dará a conocer los principales factores relevante del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú-caso: Empresa hermanos Tume S.A.C, teniendo como finalidad logran los objetivos planteados al inicio, así mismo se determinaran las dificultades y problemas que se están viviendo, con el propósito de buscarle soluciones y lograr obtener una gestión positiva.

Así mismo ayuda a brindar información a las (Mype) del rubro que brinda servicios de transporte público, haciendo posible que planifiquen mejores estrategias teniendo como base primordial el control en cada organización según su campo con el fin de salvaguardadas sus recursos de una manera óptima.

Desde el punto de vista social

La investigación se justifica porque brindara aspectos relevantes sobre cómo actúa el control interno en de la empresa Hermanos Tume S.A.C, teniendo de conociendo que este es de suma importancia ya que regula los aspectos financieros para que una

empresa sea rentable y pueda brindar mejores servicios de calidad a la sociedad demandante, otra por las causas que se justifica es debido que brindara de alguna forma como las empresas se han visto afectadas frente a la actual situación, cuáles son las ventajas y desventajas que otorga el control interno para que estas sigan funcionando y aportando al desarrollo de nuestra región.

Desde el punto de vista económico

Esta investigación se justifica porque nos va permitir distinguir como el uso de un control interno ante la actual situación que se está viviendo va a beneficiar en su existencia en el mercado debido a la necesidad que hoy en día requieren, el sistema de control se hace una herramienta ineludible pues mediante este se buscan establecer planes de contingencia ante la actual problemática que está generando no solo deudas, desabastecimientos, desbalances ,incrementos en los bienes y servicios, sino que está provocando una crisis económica mundial.

Desde el punto de vista académico

El desarrollo de la investigación va permitir ayudar a otros estudiantes interesados en la elaboración de un proyecto de investigación semejante o parecido en el rubro de servicios de transporte, de tal forma se buscó que la información sea clara y precisa para el uso de un siguiente investigador.

Se concluye que la empresa en estudio Hermanos Tume S.A.C no cuenta con un buen sistema de control interno, debido a esta necesidad muchos de sus actividades u objetivos no se llegan a ejecutar de la mejor manera, así mismo no cuenta con un manual de procedimientos por lo cual es propio mencionar que no se llegan evaluar

los posibles riesgos que están presentándose, por otro lado se determinó que solo cumple con algunos de los componentes los cuales se aplican en la empresas.

Se utilizo como metodología de tipo cualitativa, de nivel descriptiva, con diseño no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos entrevista y como instrumento la encuesta. Finalmente se obtuvo como conclusión general que la empresa en estudio Hermanos Tume S.A.C no cuenta con un buen sistema de control interno, debido a esta necesidad muchos de sus actividades y objetivos no se llegan a ejecutar de la mejor manera, así mismo no cuenta con un manual de procedimientos en el área contable ni administrativa por lo cual es propio mencionar que no se llegan evaluar los posibles riesgos que está presente en dichas áreas, por otro lado se determinó que solo cumple con algunos de los componentes los cuales se aplican en la empresas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes de la problemática

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En el presente trabajo de investigación se utilizarán antecedentes de índole internacional los cuales fueron desarrollados en otros países o ciudades del mundo, mas no en el país nacional, teniendo presente la variable en estudio y el rubro del sector en investigación.

(Zambrano, 2015) en su tesis titulada: **“El control interno y su relevancia en el cumplimiento de los objetivos institucionales en la asociación de las compañías y afines de Transporte terrestre interprovincial de pasajeros - de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua,** formula **su objetivo general:** Evaluar el control interno para medir el grado de efectividad que ejerce en el cumplimiento de objetivos instituciones en la Asociación de Compañías y Afines de Transporte Terrestre Interprovincial de pasajeros, el presente estudio utilizo la metodología en base a la combinación de las modalidades de investigación bibliográfica-documental, con investigación de campo, el tipo de investigación se caracteriza por ser explicativo se aplicara exploratorio, descriptivo y la asociación de variables., el autor concluye que: El desconocimiento de las políticas de la asociación por parte de los directivos y empleados generalmente en su mayoría actúan con suposiciones y de darse el caso caen en estos errores ya que al no conocer dichas normas asumen que están haciendo lo correcto, en lo posterior esto hace que se pierda el control y no se tenga sustento o herramientas adecuadas para corregirlo. El control interno es efectuado en toda el área administrativa de la empresa porque actualmente carece de procesos y procedimientos para la ejecución y control en varios aspectos que son de vital

importancia y que están inmersos para el desenvolvimiento y buen funcionamiento. En varios casos carece de información escrita o documentación suficiente para la asignación de responsabilidades por parte de los funcionarios en consecuencia a este control escaso el control financiero está desplazado a diferentes áreas.

(Morales & Moreno, 2014) en su tesis titulada: **Diseño de un sistema de control interno para la empresa transportes línea Buenaventura S.A.**, formula su **objetivo general**: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Transportes línea Buenaventura S.A., para desarrollar este método de estudio utilizo el método Cualitativo, el tipo de investigación de tipo descriptiva, establece las siguientes conclusiones: Como primera medida, se presentaron los aspectos teóricos que sustentan el Diseño del Sistema de Control Interno, tomando como fundamento la versión actualizada del Informe COSO. Con base en lo anteriormente expuesto, se realizó un diagnóstico para saber el estado actual en que se encuentra el control interno en la empresa, utilizando como herramientas principales las plantillas que proporciona el Marco, las cuales se resumieron en un cuestionario teniendo en cuenta los requisitos para disponer de un control interno efectivo. La evaluación del Sistema de Control Interno para Transportes Línea Buenaventura S.A., permitió identificar la necesidad documentar e implementar el mismo. Finalmente, se logra el cumplimiento del tercer y cuarto objetivo específico. Se presenta una propuesta de Sistema de Control interno para la empresa Transportes Línea Buenaventura S.A., que incluye la estructura organizacional, manuales de procedimientos, funciones, perfiles, responsabilidades y recomendaciones. Dicha propuesta se pone a consideración de la empresa para su posterior implementación.

(Catuche, 2017) en su tesis titulada: **Diseño de un Sistema de Control Interno para**

la Compañía Logística Internacional SAS, tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS. el tipo de investigación es descriptiva y aplicada debido a que se evaluará, entenderá y conocerá el desarrollo de la organización Logística Internacional SAS por medio de entrevistas, visitas al grupo de profesionales y personal del área contable y encargados de los principales procesos de la organización, Para poder llegar a resolver el problema planteado, se ha optado por tomar el método de investigación inductivo y práctico, que a partir de resultados particulares forman una relación general que explique lo investigado y entrevistado al personal de la organización, obteniendo como conclusiones: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando las liquidez de la organización, Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas.

(Mena B. J., 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**, tuvo como objetivo general: Proporcionar un servicio de transporte pesado de calidad, utilizando recurso humano calificado y recurso tecnológico innovado que permita cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes. El presente estudio utilizo la metodología en base a la combinación de las modalidades de investigación bibliográfica-documental, el tipo de investigación es descriptiva obtuvo como conclusiones: Se realizó un análisis del FODA de la empresa llegando a determinar el crecimiento en el mercado nacional de la empresa, por lo tanto, ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y precisas, del potencial de los mismos mediante una aplicación de los recursos de la empresa utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la industria del transporte pesado. La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores. Implementar una política de expansión en infraestructura, que sea defensiva, para poder reaccionar en caso de cambios políticos o fiscales, negativos para la empresa. Se trabaja en la posibilidad de tener un seguro o auxilio de emergencia en el caso de que una unidad de transporte se dañe en el transcurso del viaje, así no perder la confianza del cliente y no exista la posibilidad de nuevos competidores que pueden afectar a la empresa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En el trabajo de investigación podemos encontrar antecedentes nacionales los cuales han sido desarrollado en la ciudad de nuestro Perú los cuales los usaremos

como guía, teniendo en cuenta que no se usara antecedentes provenientes de la región en la cual se ubica el rubro de sector en estudio.

(Huancas, 2019) En su tesis titulada **“Control interno en el proceso de carga de la Empresa de Transportes Turístico Olano S.A.C. Lima – 2018”**, formula su objetivo general: Analizar el control interno efectuado en el proceso carga de la correspondiente empresa de transportes, utiliza la metodología descriptiva y de diseño no experimental por lo que no se realizará la manipulación de la variable, solo se observará el fenómeno en su contexto habitual para posteriormente analizarlos, establece las siguientes conclusiones: El control interno del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., carece de eficiencia, debido a que se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente del negocio, provoca serios problemas que atentan contra la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades. Respecto al ambiente en donde se desarrollan las actividades del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C. es considerado como neutral por los trabajadores, debido a que se observan carencias que no permiten la realización adecuada de las actividades que conforman el proceso, provocando contratiempos en las actividades cotidianas. La evaluación de los riesgos del proceso de carga de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C., es ineficiente por lo que existe un elevado nivel de riesgo provocado por la incompetencia de sus sistemas al momento de realizar la transferencia de información, la cual se efectúa a destiempo y con datos erróneos que dificultan el desarrollo de los procesos, además de la toma decisiones adecuada por parte de gerencia. Los medios de comunicación y sistemas de información empleados por la empresa son insuficientes para el desarrollo normal de las operaciones de transporte de carga. El seguimiento del proceso de carga de la

Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.C es inadecuado, debido a que no se ejecuta de forma periódica, ocasionando que las acciones de mejora no se apliquen de manera apropiada y en el momento que más se requiere, para corregir los problemas que impiden el desarrollo normal del proceso.

(Ocaña V. L., 2016) En su tesis titulada: **El Control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015.**, formula su objetivo general: Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015, la metodología se determinó de la siguiente manera: el Tipo, fue Cuantitativo, Nivel, descriptivo y explicativo, sobre el diseño: de corte transversal, teniendo en consideración la Población, total de trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A., igual a 160 personas, Muestra, 50 personas, entre trabajadores y directivos. Variables: variable dependiente: Gestión empresarial; variable independiente: Control Interno, tomando en cuenta las Técnicas e instrumentos, Los datos se obtendrán de manera directa y el instrumento de recolección de datos será la “Encuesta”. Los resultados muestran que la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015 no cumplió sus objetivos ni metas debido a la falta de control interno sobre las actividades que se realizan y ello se expresó a través de los resultados de la encuesta, ya que aproximadamente el 50% de los encuestados no practican valores éticos ni cumplen con las normas y políticas de la empresa, asimismo, el 63.33% de las personas afirman que no se cuenta con un organigrama y que además la supervisión no es adecuada, y el 58.33% de los trabajadores aseveran que la empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos. Y finalmente, se concluyó que la transferencia

de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de un control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

(Huaman, 2019) En su tesis titulada: “**Control Interno basado en el Modelo COSO I y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A.**”, formula su objetivo general: Determinar de qué manera el control interno basado en el modelo COSO I se relaciona con el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A., el método es de tipo correlacional porque “se pretende conocer el grado de relación entre las variables de estudio propuestas” Se utilizó el diseño no experimental , establece las siguientes conclusiones: Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta que existe relación directa entre el control interno basado en el modelo COSO I y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A. Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta que existe relación directa entre el ambiente de control y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A. Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta que existe relación directa entre Evaluación de riesgo y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A. Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta existe relación directa entre las actividades de control y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A. Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta existe relación directa entre la información y comunicación y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del

Sur S.A. Se halló un Valor p calculado = $0.000 < 0.05$, se acepta existe relación directa entre el monitoreo y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A. Finalmente, después del análisis y de la investigación, se pude afirmar que existe relación directa, entre el control interno basado en el modelo COSO I y el proceso de compras en el área de compras de la Empresa De Transportes Cruz Del Sur S.A.

(Benavente, 2019) en su tesis titulada: **Implementación del Sistema de Control Interno en las empresas de Transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017**, formula su objetivo general: Analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 - 2017, utiliza la metodología del estudio de campo utiliza métodos descriptivo, deductivo y analítico la modalidad de estudio es de campo y documental, el tipo de investigación es de tipo no experimental, establece las siguientes conclusiones: Se demostró que las Empresas de Transporte en la Región Puno no cuentan con un eficiente sistema de control interno, no establecen procedimientos que aseguren la revelación de la información. Se demuestra que no se ha desarrollado correctamente una evaluación de riesgos. Finalmente, las empresas de transporte en la región Puno al no contar con un eficiente sistema de control interno no garantizan la detección de riesgos, por lo que es necesario que estas desarrollen los lineamientos generales para implantar el Control Interno en las empresas de transporte antes descritos, para así mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de los objetivos de las empresas de transporte en la Región Puno.

(Sanchez, 2018) En su tesis titulada: **“Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga en la ciudad de Trujillo,2016”**, formula su objetivo general: Determinar la incidencia de la implementación de un sistema de control en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Trujillo, 2016, utiliza la metodología de campo de estudio aplicada, descriptiva y comparativa el tipo de investigación es de diseño transversal y descriptiva, estableciendo así las siguientes conclusiones: La implementación de un sistema de control interno incide en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Trujillo, puesto que al aplicar el sistema de control interno a la muestra seleccionada se observa que el efectivo aumenta logrando que puedan disponer de efectivo para cualquier imprevisto y sus cuentas y sus cuentas por cobrar disminuyan gracias a las políticas de cobranza que se implementaron y también a que se redujo el periodo de cobranza a los clientes. El 75% de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Trujillo no tienen suficiente un conocimiento claro de lo que significa el sistema de control interno, y el 25% si lo conocen solo que no lo emplean.

2.1.3 Antecedentes Locales

En el presente trabajo de investigación podemos encontrar antecedentes locales, los cuales han sido desarrollado por distintos autores en la región de Piura, teniendo en cuenta que se haya trabajado con la misma variable y con referencia del mismo rubro, teniendo presente que hasta la fecha aún no se realicen trabajo con el mismo nombre del trabajo en investigación.

(Peña, 2019) **en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno Administrativo de las Empresas del sector servicios, rubro Transporte**

Interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Transporte cruz del sur - Piura, 2017, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017. 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, 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.

(Macarlupu, 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 BUSS SAA Catacaos -Piura 2015.** Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. 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.

(Ocaña P. D., 2020) En su tesis titulada: **Propuestas De Mejora en Los Factores Relevantes Del Control Interno de la Empresa De Transporte Interprovincial Turismo Express Del Norte S.A.C., Castilla-Piura Año 2019**, tuvo como objetivo general identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019. La metodología fue de tipo cualitativo descriptivo, se trabajó con la información de fuentes documentarias, aplicándose una encuesta a la administradora para encontrar las debilidades y aportar soluciones para la empresa, obtuvo las siguientes conclusiones : Se puede concluir que a través del análisis realizado a las oportunidades de la empresa se destaca que las actividades que efectúa la empresa se cumplen, en relación con los conductores quienes visualizan constantemente la situación del servicio que ofrecen, manteniendo comunicación acerca del tipo de movilidad para adquirir en un futuro. Se concluye que el área de

contabilidad cuenta con un sistema informático, mediante el cual se registra la información financiera, ello le da transparencia y modernidad a la empresa el cual ayuda a reducir riesgos a través del archivo y documentación que se realiza en esta área de contabilidad para beneficio de la misma. Se concluye que la empresa realiza monitoreo a los conductores de acuerdo con la velocidad en la que transportan a los usuarios permitiendo ofrecer un servicio cómodo y seguro para que los clientes puedan hacer uso de sus servicios. Al evaluar la velocidad en la que se transporta a los pasajeros se conlleva mejorar la atención al cliente.

(Aguilar, 2017) en su tesis titulada: **Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016.** tuvo como objetivo general: determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniéndose como principales Conclusiones: Todas las empresas materia de investigación, cumplen con la documentación requerida para la realización de sus actividades, poseen licencia de funcionamiento y autorización para la ruta del servicio, casi todas se encuentran en el Régimen General (RG) a excepción de una que se encuentra bajo el Régimen Especial de Renta (RER). En su mayoría de las

empresas en mención emiten boleto de viaje al usuario y algunas de ellas emiten boleto de Venta o Facturas en caso lo solicite el usuario. Sólo una empresa encuestada cuenta con un manual de procedimientos administrativos, Manual de Organización y Funciones (MOF), y dos empresas cuentan con un Manual interno de trabajo, que rige sus actividades. En cuanto a la calidad de trato al usuario, elemento indispensable en las empresas que ofrecen un servicio, la mayoría de las empresas no supervisan el trato a los usuarios, ni realizan evaluaciones a la calidad del servicio, sólo una minoría aseguró supervisar la calidad de servicio prestado y realizarlo de manera esporádica. Evidenciándose que la mayor parte de ellas empresas no cumple con los horarios de salidas y llegadas programados, generando malestar a los usuarios.

(Benites L. M., 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.** Tuvo objetivo general de la presente investigación 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. Se ha elaborado 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 de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: se ha obtenido información de diferentes autores quienes concluyen

que las empresas de transporte urbano carecen de un sistema de control interno, que garantice la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas institucionales. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. es una empresa formalizada que ofrece su servicio en las rutas establecidas en el Plan de rutas de la Municipalidad provincial de Piura, cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados, asimismo se evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados. La empresa en mención se encuentra diseñando mecanismos de control interno para mejorar su gestión y operatividad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del Control Interno

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc. En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección. (Balles, 2019)

2.2.1.1 Conceptos de Control Interno

(Serrano & Neptali, 2017) Nos dice que el control interno se utiliza como un término de expresión que especifica los hechos acogidos por los encargados de la organización, administrador o generante los cuales verifican el monitoreo correspondiente de la disposición de sus entidades. El sistema de control interno también definido como comprobación, verificación, chequeo abarca el propósito y las normas adoptadas dentro de una organización, con la finalidad de proteger los activos, monitorear los movimientos contables y analizar posibles riesgos que amenacen a la empresa, ya que el fin de este proceso es llegar a obtener garantías que aseguren el cumplimiento de los objetivos que cada organización se traza.

Por otro lado menciona que, vendría hacer una parte importante dentro de toda empresa u organización, ya que se fundamenta especialmente en el plan de organización, las técnicas adoptadas, diseño de responsabilidades, debido a que al no cumplir con lo que se propone afecta de manera directa a lo estructurado por la organización, es importante mencionar que el tamaño de la empresa no es un factor que fije la importancia de este, Las Mype hoy en día son una base primordial con la que se sostiene la mayor parte de los hogares que se dedican al desarrollo de actividades productivas, de comercialización o servicio siendo una de las opciones que mejora el desarrollo del país, pero por la ausencia de formalización y procedimiento se ha visto afectada, pues al no contar con un control interno efectivo no se han logrado el máximo aprovechamiento de los recursos. La ausencia del control en las organizaciones ha generado que muchas de estas no muestren el óptimo cumplimiento de sus objetivos, debido que estas trabajan basándose en experiencias por tal razón vemos a organizaciones que fracasan debido que no analizan a tiempo las amenazas ya sea de

nuevas competencias, nuevos avances tecnológicos, falta de experiencia empresarial o problemas de salud mundial. (Gonzales, 2015)

Según (Navarro & Ramos, 2016) manifiesta que al control interno lo podemos entender como el entorno generalizado en el que se desarrollan todas las organizaciones, como un suceso en el cual se sitúa la modalidad con la cual deberán ser dirigidas, permitiendo de esta forma que no sucedan inconvenientes en el transcurso del desarrollo estructural, aportando de tal manera a la toma de decisiones, proporcionando seguridad y un cumplimiento de los objetivos iniciales que esta fija.

El termino control, en el sentido más amplio, crea relación con “verificación, intervención, observación, fiscalización”, pues se dice que mediante esta se contrastara el desarrollo de las acciones acorde a las normativa o métodos que señale como debe cada una realizarse, (Gutierrez & Catolico).

En el entorno empresarial, cada organización que se encuentre operando sea de cualquier rubo es indispensable que cuente con un control interno efectivo que practique una verificación, de tal manera que este, sea usado como un instrumento que beneficie el desarrollo administrativo, buscando así las mejoras de los procesos y mecanismos de la Empresa Hermanos Tume S.A.C ya que el control interno es una necesidad administrativa en todo ente económico de la actualidad; asumiendo así que en cada empresa podemos identificar personal ineficiente, irresponsable o descuidados que impiden que el desarrollo del cumplimiento de procesos no se realicen de manera oportuna, y que no se brinden datos confiables en la cual se puedan manifestar decisiones operativas y contables valiosas de manera positiva.

2.2.1.2. Tipos de Control Interno

❖ Control Interno Administrativo

Se especifica por realizarse mediante estrategias, procedimientos optados por la administración de empresa buscando el cumplimiento acogiéndose a las normas que dictaminan para el desarrollo de todas sus actividades programadas para llegar a obtener el fin que se plasma cada organización.

❖ Control Interno Contable

Son los procesos, estrategias que abarcan el cuidado o protección de los bienes, activos financieros, recursos de la empresa que sean de índole económico con la finalidad de ofrecer información de datos confiables especificando el uso y monitoreo o verificación correcto de cada recurso con el objetivo de que no corran peligro de la malversación de dichos.

❖ Control Interno Previo

Es la actividad o proceso que se realiza antes de que una operación financiera o acto se lleve a cabo, es decir que estas ocasionen efectos, por ello se da cumplimiento a la verificación y aprobación del hecho antes de que pueda proceder.

2.2.1.3. Objetivos del Control Interno

(Moncayo, 2016), dice que el control interno se basa en tres objetivos esenciales, si se alcanzara a determinar de una manera cabal tales, se diría que se conoce el contenido de lo que vendría hacer el control interno, es necesario mencionar que las

medidas, acciones, designio que opte la organización y tienda a cumplir alguno de estos objetivos, sería una fortaleza de control interno, por otro lado toda medida, acción, designio que no tome en cuenta estos objetivos o los desatienda sería una falta de control interno.

Los objetivos de control interno tenemos:

❖ **Capacidad y credibilidad de los datos financieros**

El registro comprende las operaciones brindando información financiera para que los altos mandos de gerencia tomen decisiones necesarias para el beneficio de la misma.

Si se cuenta con un sistema de control financiero apropiado que brinde información se brindará mejor protección a los recursos de la entidad, evitando riesgos por los que estos sean amenazados.

Por ejemplo:

- Diferenciar la información contable de los activos con los activos ya existentes, es decir que los datos deben ser reales y evidenciar lo que se busca.
- Fijar o asegurar oportunamente los recursos de la organización
- Utilizar equipos que capturen los ingresos de activos a las empresas
- Llevar el control diario dentro de la misma.

❖ **Eficacia de las operaciones**

Se dice que el desarrollo de las operaciones debe realizarse precisamente con un mínimo de dificultades usando menos los bienes, obteniendo la

maximización de estos sacando el mejor provecho, pero con la debida autorización de los encargados de administración de la organización.

Por ejemplo:

La instalación de un plan de estímulo de productividad.

❖ **Realización de las normas**

Todo hecho que se lleve a cabo la empresa debe estar acorde los que establecen las disposiciones del país, debe someterse al cumplimiento de las normas optadas por el ente. Este objetivo comprende todas las normas habilidades que brinda la alta administración, las cuales deben ser conocidas por todos los que la integren para que estos las acepten y así logren cumplir con la misión que se propuso.

2.2.1.4. Beneficios de contar con un Control Interno

(Rodrigues, 2016), menciona que como emprendedor, socio, dueño de una entidad, es beneficioso optar por plasmar objetivos de control interno, sin importar su tamaño de estas, pues. siempre se pueden fijar registros acordes el rubro del giro del negocio y obtener los siguientes beneficios:

- Acortar los peligros de corrupción
- Alcanzar los objetivos y finalidades trazadas
- Fomentar el crecimiento de la empresa u organización.
- Obtener eficacia del desarrollo de sus actividades
- Reforzar el debido cumplimiento según su meta normativa
- Salvaguardar los bienes de esta misma
- Tener información constante, clara y con coherencia.

- Promover el uso de los valores en el desarrollo de las actividades en la empresa
- Fomentar que los encargados o responsables de gerencia o administración monitoreen el cumplimiento y uso correcto de tanto bienes u objetivos encomendados para que se cumpla la misión trazada.

2.2.1.5. Ventajas del Control Interno

(Rocha, 2017), nos dice que al tener definido la marcación del control interno las ventajas van hacer mayores en las diferentes áreas de la empresa por ejemplo tenemos:

Ingresos: en esta etapa se visualiza como el intercambio de recursos, bienes o servicios que el ente ofrezca nos brindara liquidez en efectivo de manera consecutiva, es decir, a medida que estos recursos lleguen a destino de nuestro adquisidor ellos efectuaran pagos adecuados por estos según lo determine la empresa.

Adquisición: es la actividad que realiza para poder adquirir, viene o recursos en uso de la empresa, pero que, si se lleva un buen manejo y supervisión de que estos sean productos de calidad y que se muestren con exactitud, ayudara a brindar un buen manejo y distribución de cancelación a los proveedores y así tener datos precisos en la lista de inventario que facilite al ente a visualizar con la mercancía que tenga.

Producción: es la etapa en la que el ente brindara u ofrecerá su servicio al mercado en el que se desarrolla, pero mediante un uso correcto y efectivo del control interno les ayudara a saber colocar con exactitud los recursos que este debe ofrecer sin generar excesos o faltas en su desarrollo.

Nominas: vendría hacer la actividad del reparto o cancelación de capital humano, al usar el control interno este corroborara al destinar con exactitud los gastos de

administración que no sean altos, evitando riesgos a la hora de la cancelación por servicio a los empleados.

Tesorería: al usar de manera eficaz un control interno evitara que el ente pueda tener deudas, que su efectivo sea usado para otras actividades por ello mediante la verificación ayudara a que todos los recursos de están permanezca dentro de ella y que el rendimiento al finalizar del periodo sea eficaz en beneficio de esta.

2.2.1.6. Desventajas del Control Interno

- El análisis de dicho formulario tiende hacer trabajoso por su tamaño que se plasma.
- Puede tomar tiempo en adaptarse ya que suele ser trabajoso por el tamaño que este tiene.
- De los resultados obtenido sean positivos o negativos no se toman con mucha importancia excepto que estas tengan un buen concepto del porqué de estas respuestas obtenidas.
- Es muy costoso ya que debe incidir para normalizar los procesos, de forma adecuada para la aplicación de los valores en los que se deberá repercutir para su correcta aplicación. Por ello se menciona que no se debe tomar en cuenta como un gasto, sino, como un intercambio ya que va favorecer a la misma entidad.

2.2.1.7. Caracterización del Control Interno

- El control interno se caracteriza por obtener información precisa y contundente para que a la hora de la realización de la gestión y control se realice de manera eficaz, logrando así el cumplimiento de los objetivos.

- Estables medidas seguras para proteger los recursos financieros, bienes tangibles de una entidad.

En la actualidad la mayor parte de Mypes no cuenta con un adecuado uso del control debido que estas son conformadas por familiares, dando a lugar a ello de que carecen de formalidad, falta de organización en los procedimientos y estrategias los cuales no son informados a los integrantes de estas para su aceptación. (Cansino, 2019)

2.2.1.8. Factores del Control Interno

(Chavez , 2015), Se los factores se encuentran enfocados en los establecimientos de los objetivos, que nos permiten la identificación de eventos con posibles riesgos, por lo cual buscamos una respuesta mediante las estrategias de nuestro equipo de gestión.

2.2.1.8.1. Factores de Control Interno

- **Ambiente de control:** comprende la forma de una organización, que intervine en la moralidad de los trabajadores sobre el riesgo.
- **Evaluación de riesgos:** mediante este factor se pretende identificar y canalizar los aspectos relevantes de la intercomunicación de todos los campos para poder resolver los riesgos posibles
- **Actividades de control:** son las habilidades o estrategias que llevan a cabo los encargados de la gestión con el fin de buscar respuestas para dichos riesgos con el fin de optimizar y cumplir con los objetivos y la misión de la misma.
- **Información y comunicación:** La información que brinden los gerentes o encargados de la gestión para el cumplimiento de actividades debe ser clara, concisa y real para que sea captada y se dé cumplimiento a la normativa.

- **Supervisión y seguimiento:** para un buen cumplimiento de las de las estrategias que plantea el control interno se le debe hacer una verificación constante para visualizar los resultados que deseamos.

2.2.1.9. Importancia del Control Interno

(Armenta, 2018), menciona que un sistema de control interno en una entidad cumple un rol de suma importancia ya que este va apoyar a la seguridad de los sistemas contable que estos usan, es decir mediante un sistema de control interno se fijaran y se evaluaran las estrategias administrativas, los hechos contables que se realizan a diario ,mediante este se puede decir que se brindara un mejor reporte de los estados financieros a los altos mando de la entidad para optar por la mejor decisión sin tomar riesgos, por ello se dice que teniendo un buen manejo y uso de los datos que se reporten convertirán a la información, los socios, integrantes del ente como gente confiable y de credibilidad .

2.2.1.10. Ventajas del Control Interno frente al COVID-19

- Dada la necesidad por la actual situación se va implementar un plan de estrategias posible para que cada organización puede llevar a cabo sus actividades pese al COVID 19.
- Propone e identifica posibles gastos erróneos los cuales se determinen su reducción de costos, buscando un equilibrio entre a reducción de costos y el pan estratégico de los riesgos.
- Plasma las metas más primordiales para que se den cumplimiento en estas circunstancias.

- Analiza los procesos anteriores que puedan ser en beneficio de la organización ante la actual situación.

2.2.1.11. Desventajas del Control Interno frente a COVID-19

- En el momento de la reducción de costos no se toma en cuenta los posibles riesgos que estas pueden ocasionar en el futuro.
- la organización frente a esta situación se ve exigida a solo convocar a personal que sea útil para el desarrollo de las actividades de brindar su bien o servicio a mercado ocasionando así desempleo.

2.2.2. Teoría de las MYPES

(Frances, 2019), La importancia de las Mypes es igual en todo el mundo debido que estas aportan aproximadamente el 70% o 90% de los puestos de empleo y el aporte de PBI (producto bruto interno) mundial. A pesar de su tamaño, poco profesionalismo y pocos ingresos que estas reciben, su efecto que causa se percibe tanto internacional como nacional, si nos ponemos a pensar la cantidad que de MYPES en todo el mundo son miles, cabe resaltar que el desarrollo económico de un país está ligado a estas organizaciones, pues no solamente por organización grandes como muchos creemos, por ellos se podría decir que sin Mypes un país no podrían tener la oportunidad de ascender, pero debido a la falta de un sistema de control Interno en cada area especifico esta ocasionado que estas no se sigan desarrollando.

(Guerra, 2020)En la actualidad debido a la propagación del coronavirus y aislamiento social obligatorio, el sector que brinda servicios de diferentes rubros se considera altamente afectado. En nuestro país nacional este sector está conformado por el 94.4% por microempresas, un 4.3% de pequeñas empresas y por un 0.6% de

grandes y medianas empresas, y lo que resta representa las empresas de naturales publica, mediante esto se identifica que la mayor parte del sector empresarial se conforma por Mypes y que debido a la problemática que hoy se conoce casi un 83.5% d estas se quedara sin liquidez y estarían en peligro de que cierren debido que sus actividades las han venido realizando de manera informal dando lugar así a no percibir el apoyo que brindara el estado.

2.2.2.1. Importancia de la Mypes

la importante proporción de la PEA que éstas absorben es una característica que el Perú comparte con otras economías. Tanto los países desarrollados como los subdesarrollados presentan una elevada participación de la microempresa en el universo empresarial, así como altas tasas anuales de nacimiento de micronegocios. No obstante, en los países subdesarrollados y particularmente en el Perú, la mayoría de las microempresas presentan serias limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores y de los escasos activos fijos que poseen; así, la microempresa suele mostrar baja productividad, productos de baja calidad, desperdicio de recursos, problemas de comercialización, ingresos reducidos, entre otros, lo cual se traduce en altos índices de subempleo, informalidad y pobreza asociados a este sector. (Ministerio de Trabajo y Promocion de Empleo, 2017)

2.2.2.2. Definición de las Mypes

Las Mypes representan una unidad económica la cual puede estar constituida por una persona natural o persona jurídica (empresa), se dice que bajo cualquier tipo de estas organizaciones tiene como objetivo primordial desarrollar actividades de producción,

transformación, extracción y comercializaciones o bienes o prestar servicios al cliente.
(PeruContable, 2021)

2.2.2.3. LEY N° 28015

La presente ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas, tienen por objeto la competitividad, formalización y promoción del desarrollo de las micro y pequeñas empresas mediante las cuales brindan e incrementan empleo sostenible a la sociedad, productividad y su rentabilidad, su aporte o contribución al PBI, la ampliación al mercado interno y externo y su contribución a la recaudación tributaria. (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2019)

2.2.2.4. Cuadro Comparativo entre Microempresa, Mediana empresa y Pequeña empresa

(Frances, 2019), A continuación, se identifica un cuadro comparativo según la legislación tributaria actual a la que deben acogerse.

JERARQUIA DE EMPRESA	DEMANDAS ANUALES
PEQUEÑA tiene de 1 a 100 trabajadores	MAYORES A 150 UTI HAST 1700 UIT
MICRO tiene de 1 a 10 trabajadores	MONTO MAXIMO ES DE 150 UIT

Fuente: elaboración propia del autor

2.2.2.5. Tipos de Mype

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E. I. R. L.)

En primer lugar, debes saber que lo constituye una sola persona.

Características:

- El capital del patrimonio de la empresa es distinto del titular o dueño.
- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.
- Solo puede realizar actividades dentro del territorio nacional, por consiguiente, no puede tener sucursales en el extranjero.

Sociedad Anónima Cerrada (S. A. C.):

Las S.A.C

(Gestion empresas, 2019), Las sociedades anónimas cerradas o también llamadas privadas o familiares, están conformados con un mínimo de 2 personas o como máximo 20 personas, estas pueden ser naturales o jurídicas, su caracterización de define porque esta forma societaria se da mayormente con familiares o conocidos.

Características de las SAC

- Se constituye con un mínimo de dos socios o accionistas y con límite de 20 accionistas.
- Se constituye al momento que la escritura pública se registra en la superintendencia de registros públicos en la cual se encuentran plasmado los estatutos y el pacto social.
- Los aportes de los accionistas deben estar integrados en la escritura pública antes de que esta se constituya
- Son de responsabilidad limitada, debido de que os socios solo responden con lo que aportaron a la hora constitución, mas no con su patrimonio persona.
- Sus acciones no cotizan en la bolsa de valores.

Ventajas de las SAC

- Sigue realizando sus labores pese al fallecimiento de uno de los socios

- El socio tiene el derecho sobre los activos generados por la unión de la organización, excepto de los bienes de los demás.
- Cada accionista tiene libertad de ofertar sus acciones al mercado
- Puede emitir acciones al mercado según lo determine la empresa.
- Es opcional elegir directorio
- Puede accederse prestamos fáciles, pero siempre y cuando se pongas los bienes o activos de más valor
- Se pueden aportar activos tangibles o intangibles, pero que tenga valor monetario

Desventajas de las SAC

- Los socios no tienden por las deudas u riesgos de los terceros
- Riesgos de perder su capital aportado a la organización

Sociedad Anónima (S. A.):

Características:

- Puede alcanzar los 750 socios.
- La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S. R. L.):

Como su nombre mismo lo dice un SRL es una forma de sociedad en la cual los socios o integrantes de esta compañía u empresa emiten un monto o aportante a esta, se dice que cuando la entidad tenga problemas su capital aportado de cada socio es limitado hasta la cierta cantidad que estos realizaron a la hora de la conformación de la misma. Por ello se dice que cuando la entidad entre en quiebra sea el caso ellos solo responderán con lo que cuenta en la misma, lo cual indica que su patrimonio personal

no será afectado por ninguna razón, el objetivo de una SRL es brindar confianza a las personas que quieren conformar o ser parte de un

(Agurto , 2017)

Características

- A la hora de la formación de esta pueden ser dos hasta veinticinco integrantes.
- La misma puede ser dirigida por un gerente o sea el caso un administrador según decida junta.
- Lo que aporten los accionistas deberá ser pagado en su totalidad a la hora de que esta es creada.
- Se rige por ley general de sociedades.
- Puede haber un gerente o un consejo de gerentes responsable de lo que pase en la asociación.

2.2.3. Teorías del sector servicio

Este sector (terciario) o servicios está conformado por todas las diferentes actividades económicas las cuales se encargan de producir servicios demandados por toda la población, debido a esto se conoce como el sector servicios. Los sectores posteriores tanto primarios y secundarios son aquellos que se encargan de a producir los materiales, por su parte las existencias del sector terciario ayudan a identificar nos van a permitir como consumidores, mejor dicho, a través de la producción de los bienes inmateriales.

2.2.3.1. Objetivo del sector de servicios

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de

bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

2.2.3.2. Tipos de servicios

- Comercio (mayorista y minorista).
- Servicios financieros (excluyendo la consultoría, que estaría dentro del sector cuaternario).
- Servicios jurídicos y legales.
- Turismo y hostelería.
- Educación.
- Sanidad.
- Transporte.
- Servicios públicos (seguridad y defensa, bomberos, entre otros).
- Ocio y cultura (espectáculos, conciertos, teatro, etc.).
- Medios de comunicación (prensa).
- Servicios de telecomunicaciones

2.2.3.3. Importancia del sector servicio

- Para llevar a cabo una actividad comercial, probablemente se necesitará contar con financiación, incluyendo a bancos y otros agentes del sector financiero. Además, deberá asegurarse que el producto será vendido y entregado a los clientes, lo que implica servicios de transporte, comerciales y de publicidad.
- Para desarrollar su actividad con normalidad la empresa necesitará hacerlo en una comunidad donde exista un marco jurídico establecido, seguridad

interior y una administración que gestione los recursos públicos. Todas estas actividades quedarían así englobadas en el sector terciario.

2.4. Descripción de la empresa

Empresa: Hermanos Tume S.A.C.

Ruc: 20526105754

Dirección: Av. Grau Nro. 1531 (Al Costado De Sencico) Piura - Piura - Piura

Fecha de Inscripción: 16/04/2010

Estado: Activo

Tipo: Sociedad Anónima Cerrada

2.3.1. Reseña histórica

La empresa Hermanos Tume SAC es una organización con 10 años de experiencia laboral conformada entre un grupo familiar el cual se constituye mediante escritura el 31 de marzo del 2010, iniciando el desarrollo de sus actividades el 16 de abril del 2010 en la provincia de Piura, brindado al mercado el servicio de transporte público de pasajeros, entrega de encomiendas a nivel provincial. Esta organización se caracteriza por tener personal capacitado eficiente, responsable en las áreas administrativas, de apoyo y servicio de transporte; dando lugar a ello esta empresa se encuentra en la capacidad de brindar un servicio de calidad, confiabilidad y seguridad al entorno de transporte público (Caballero Ferrari, 2016).

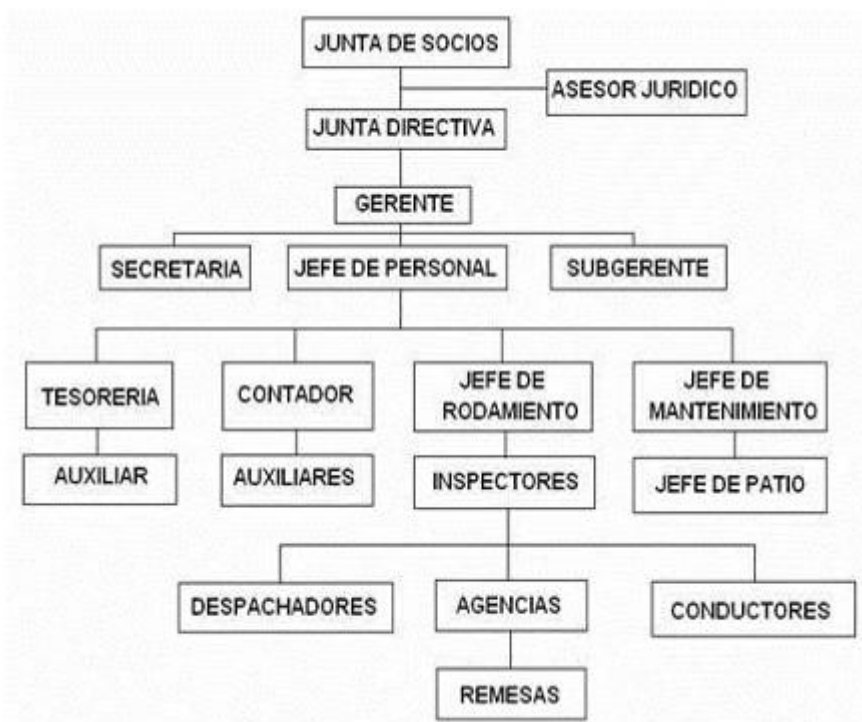
2.3.2. Misión

Ofrecer un servicio de calidad, excelencia y seguridad siendo una empresa comprometida con la ciudadanía, capaz de satisfacer los requerimientos de nuestra clientela.

2.3.3. Visión

Obtener un reconcomiendo y un posicionamiento en el mercado como una empresa líder, cumpliendo las expectativas de nuestros clientes, de tal manera de que estos se sientan satisfechos, seguros y a gusto de nuestro servicio.

2.3.4. Organigrama de la Empresa



Fuente: elaboración propia del autor

III. Hipótesis

Las hipótesis son aquellas que nos sirven de guía para lograr datos que nos ayuden a resolver la problemática que hemos plantea en nuestra investigación, (Hernandez, 2016),añade que todas las investigaciones no requieren de hipótesis, el hecho de que estas se formulen depende del dos factores esenciales: a lo que está enfocado la investigación y el seguimiento inicial de este mismo. Por ende, una investigación de estudio tipo descriptivo no requieren.

VI. Metodología

4.1. Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo cualitativo, porque se mostró como se obtuvo la información y la exposición de los resultados. El nivel de la investigación es descriptiva, bibliográfica y de casos puesto que se utilizó información referente a las empresas de transporte del Perú ya que se conoció la situación problemática a través de la descripción exacta de las actividades y procesos mediante información brindada por personal de la organización. El diseño fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, por ende, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. La población estuvo conformada por las Micro y Pequeñas empresas de Transporte del Perú y la muestra estuvo representada la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambogrande, 2020". De tal manera según (Baptista, 2012) define a la investigación no experimental como el estudio de la variable independiente que es la que genera o causa un cambio en la variable dependiente ya vendría hacer lo que ya sucedió de modo que el investigador va observar únicamente el resultado de la variable dependiente.

4.2. Población y Muestra

- La población estuvo conformada por las Micro y Pequeñas empresas de Transporte del Perú.
- -La muestra estuvo representada la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambogrande, 2020".

4.3.. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONTEXTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMES
<p>Control Interno</p> <p>Es el proceso que fortalece el desarrollo de la gestión, acogiendo de una manera eficaz la realización de las transacciones, operaciones, documentación en proceso de una organización empresarial, mediante el sistema de control se verificara si todos las acciones o procedimientos por los que opta beneficiaran para el cumplimiento de sus objetivos</p>	<p>Factores de control interno</p> <p>los factores se encuentran enfocados en los establecimientos de los objetivos, pero que cumplirán de acuerdo a la estructura de los 5 componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ambiente de control • evaluación de riesgos • actividades de control • información y comunicación • supervisión y seguimiento 	Control interno administrativo	Mediante este se rigen los procedimientos a realizar para lograr los objetivos de la empresa	¿Cuál es el nivel de uso de control interno en el área administrativa?
		Control interno contable	Recaudación de información financiera confiable, para proteger los bienes de la empresa	¿Como se obtienen los datos reales financieros de una entidad?
		Control interno previo	Verificación de los procedimientos y documentos que se sustentan antes de una operación de pago que establezca el sistema administrativo.	¿Qué métodos se emplean para sustentar una operación antes de que se proceda?
		Control interno concomitante	Es el que realiza de manera consecutiva en tanto se desarrolle el objetivo en marcha.	¿Como se verifican si los procedimientos están en marcha?

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de operacionalización de variables

4.4. Técnicas de Instrumentos de Medición o Recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para que se lleve a cabo la investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

Objetivo específico N° 1: revisión bibliográfica y documental en base a los antecedentes que se citaron.

Objetivo específico N° 2: Aplicación de la encuesta e instrumento de recolección de los datos (cuestionario).

Objetivo específico N° 3: Realización del análisis comparativo para encontrar coincidencias y no coincidencias entre el objetivo 1 y 2.

4.4.2. Instrumento

Para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la Mype en estudio se aplicó un cuestionario

4.5. Plan de Análisis

En esta etapa se hizo uso de los datos obtenidos del estudio de investigación, en las cuales las encuestas se realizaron comparaciones si hubo o no fueron tabuladas usando métodos estadísticos e inferenciales por el investigador para luego ser digitados en programas que mostraron datos más específicos para visualizar los resultados con facilidad.

En el objetivo específico N° 1 se aplicó un cuestionario donde se Identificarán los factores relevantes del control interno de la Empresa Hermanos Tume S.A.C– Piura Tambogrande, 2020.

En el objetivo específico N° 2 se determinó cuáles eran las Características de los factores relevantes del control interno de la Empresa Hermanos Tume S.A.C– Piura Tambogrande, 2020.

En el objetivo específico N° 3 se procedió a realizar un hacer un análisis teniendo en cuenta la realización de un comparativo para encontrar coincidencias y no coincidencias entre el objetivo 1 y 2.

4.5. Matriz de Consistencia

Tema: Caracterización de los Factores Relevantes del Control Interno en la Empresa: “Hermanos Tume SAC,” Piura-Tambogrande Periodo 2020				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.?</p> <p>En la actualidad uno de los factores que ocasionan la problemática es el ambiente empresarial en el que se desarrolla, debido que cada año se va incrementando, de tal manera que muchas de las competencias están manejando e implementado medidas que tengan que ver con los avances tecnológicos, ocasionando así que la metodología por la que estos optaron se mejore o cambie.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú. 2. Caracterizar los Factores relevantes del Control Interno En la Micro y Pequeña empresa Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020. 3. Hacer un análisis de los factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020. 	<p>(Hernandez, 2016), agrega que de todas las investigaciones no requieren de hipótesis, el hecho de que estas se formulen depende de los dos factores esenciales: a lo que está enfocado la investigación y el seguimiento inicial de este mismo. Por ende, una investigación de estudio tipo descriptivo no requiere.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Control Interno</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La población estuvo conformada por las Micro y Pequeñas empresas de Transporte del Perú. -La muestra estuvo representada la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambogrande, 2020”.

Fuente: elaboración propia del autor

4.6.Principios Éticos

Los principios éticos son las normas que cada ser humano tiene pero que se encuentran asociados a la conciencia en cada uno , es importante que todo investigador este formado en buenas prácticas que al momento de realizar su estudio de investigación lo desarrolle con datos contundente que prioricen la exactitud intelectual de este, lo que busca brindar el buen uso de práctica de los principios éticos es realizar un proyecto innovador y realizado de acuerdo a las bases establecidas pero con tus criterios de investigador.

Los llamados principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. (Pérez, 2021)

Respeto por las personas: Este principio quiere dar a conocer que todo investigador dedicado a innovar un tema deba ser reconocido como un ser autónomo capaz de decidir por sí mismo capaz de que pueda desarrollar investigaciones.

❖ **Beneficencia:** permitirá incrementar Los beneficios de Los participantes detectando los riesgos evitando de que estos se maximicen buscando modos de no causar daños.

Justicia

La justicia requiere la distribución justa y equitativa de los beneficios y riesgos de la participación en un estudio de investigación. El reclutamiento y la selección de los participantes deben hacerse de una manera justa y equitativa.

Privacidad: toda información que obtengamos se debe conservar en privado o podría decirse en secreto de tal forma que protejamos la privacidad de autor, ya que solo por medio de esta podemos realizar investigaciones.

Honestidad: se utilizó información aplicada a los colaboradores las cuales tuvieron de conocimiento de los fines que deseábamos y los cuales están plasmados en la presente investigación

Libre participación y derecho a estar informado:

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú.

Cuadro 1

Cuadro respecto al O.E 1

AUTORES	RESULTADOS
(Zambrano, 2015)	En su caso en estudio manifestó que el control interno si se está efectuando en el área administrativa de la empresa pues actualmente está carece de procedimientos y procesos en la ejecución y el control de varios aspectos los cuales incurren en el desenvolvimiento y el funcionamiento, por otra parte, también logro identificar que está teniendo dificultades en la asignación de responsabilidades a los funcionarios los cuales deben estar establecidos en documentos escritos los cuales den conformidad a dichas responsabilidades que se asignen.
(Catuche, 2017)	Manifiesta que su estudio a la micro y pequeña empresa es una compañía la cual tiene un área de gestión de calidad la misma que se encarga del control de esta, pero que últimamente ha venido presentando algunos inconvenientes respectivamente pues es una empresa familiar y los controles que esta tenia establecido no son los

adecuados y por ende no se les venido realizando un seguimiento de cumplimiento los cuales han generado que se dejen pasar por alto, además se supo que las actividades no fueron bien asignadas y esto provoco que las tareas encargadas en la empresa no se lleguen a realizar con el mejor desempeño.

(Huancas, 2019)

La empresa en estudio muestra que cuenta con control interno de proceso de carga, pero que no está realizando sus labores de manera eficiente pues se sabe que debido a no tener bien presente a la normativa que se encontraba acogida la cual está vigente se están presentando inconvenientes a la hora de realizar labores eficientemente, además se muestra que el ambiente del control donde desarrolla el proceso de carga la empresa se encuentra de manera neutral por los trabajadores, por lo cual se están observando falencias en cuanto a la realización de las actividades asignadas las mismas que provocan que las actividades que la empresa determinen venga teniendo inconvenientes en el día a día.

(Ocaña V. L., 2016)

La empresa “ Transportes Huascarán S.A” Obtuvo como resultado en su estudio realizado que no se han cumplido sus objetivo tal y como esperan debido a la falta del control interno sobre las actividades que se plasman, todo estos e vio reflejado debido a la encuesta puesta en marcha en la que el 50% de las personas encuestadas respondieron que no son participes ni se involucran en el cumplimiento de valores,

normas y políticas , de tal forma el 63.33% afirmaron que la empresa no cuenta con un organigrama y la supervisión no está siendo realizada, así mismo el 58.33% afirmó que la empresa no se traza estrategias para poder darle cumplimiento a las actividades y el debido logro de sus objetivos que estas tienen.

(Benavente, 2019) Menciona que la empresa del rubro de transporte de la región Puno no tienen bien definido un sistema de control y además no están garantizando la detección de riesgos por lo que el infiere que es necesario acogerse a un sistema de control interno el cual les va permitir y garantizar el mejor funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de las empresas del rubro de transporte de la región de Puno.

(Sanchez, 2018) En su caso en estudio muestra que el 75% de las empresas de carga pesada de la ciudad de Trujillo no tienen un claro conocimiento de lo que es y de lo que se encarga un sistema de control interno, por otro lado el 25% de empresas de carga pescada si conoce pero no es empleado en las empresas pues su control lo van efectuando de acuerdo a su falencias que se presenta en el transcurrir de sus actividades.

(Ocaña, 2020) Manifiesta que la empresa la cual investigo realizaba monitoreo a los responsables de brindar el servicio al cliente en este caso se habla de los conductores los cuales se les realiza seguimiento y control de la velocidad en la que transportan a los usuarios, debido a que esto se realiza para saber si el servicio que esta empresa ofrece es de satisfacción para los clientes o también para identificar como poder mejorar la atención a estos mismos.

(Peña, 2019) Llego a la conclusión que el control interno dentro de una empresa, compañía y/o organización es algo fundamental pues esta permitirá la seguridad de como poder proteger los recursos de la empresa, así se pueden evitar pérdidas, distorsiones, desviaciones o negligencias las cuales afecten de manera directa al cumplimiento de los objetivos o metas trazadas.

(Marcalupu, 2019) Muestra que en su trabajo de investigación que el control interno administrativo en la organización de transporte es deficiente de modo que la falta de supervisión, en relación con el servicio que ofrecen, las rutas que siguen y su comunicación está pasando por un déficit, en cuanto a su aplicación de caso: “La empresa de Transporte 6M BUSS SAA”, es una organización que está muy bien organizada pero en lo que concierne la aplicación de un control interno es muy deficiente.

(Aguilar,2017)

La calidad del trato al cliente o usuario es una pieza clave muy importante para el progreso y buen funcionamiento de una empresa que ofrece servicios, pero hoy en día la mayor parte de las empresas no están tomando en cuenta la realización y el seguimiento de cómo tratar bien a un cliente, tampoco están realizando el seguimiento a la calidad del servicio que estas ofrecen, teniendo en cuenta esto se solo se sabe que una minoría aseguro que si está realizando el seguimiento al buen trato al cliente, dejando así en evidencia que la mayoría de estas empresas no están cumpliendo con los horarios de salida y entrada y por ende las llegadas a los paraderos se está viendo afectada creando así un malestar e insatisfacción de los usuarios que demandan los servicios.

(Benites, 2018)

“La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A.” es una organización formal que se encarga de brindar servicios en rutas ya establecidas, cuenta con licencia de funcionamiento y esta con autorización vigente a la fecha, sus trabajadores que brindan este servicio(conductores) están capacitados y además es personal ya selecto y apto para trabajar y transportar pasajeros, se encuentra cumpliendo con los horarios que se les fue indicado por la misma.

(Morales& Moreno, 2014)

En su investigación realizada proponen la implementación de un sistema de control interno para la empresa “Transportes Línea

Buenaventura S.A” , la cual ayude a la mejora de la estructura organizacional de la empresa, además la adecuación de sus manuales de procedimientos los cuales permita que la ejecución de sus activadas lleguen a realizarse de una manera eficiente, del mismo modo la sus funciones, perfiles y responsabilidades que se les asigne a cada trabajador encargado de su área, esta propuesta queda en consideración de la empresa de implementar un sistema de control interno o no.

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

5.1.2. Respetto al objetivo específico 2

Caracterizar los Factores relevantes del Control Interno En la Micro y Pequeña empresa

Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

Cuadro 2

Cuestionario aplicado

AREA CONTABLE	SI	NO
1. ¿Considera Ud. un riesgo para la empresa la actual situación en referencia a la baja demanda que se presentó en sus inicios?	X	
2. ¿Existen auxiliares para las cuentas que se manejan en la empresa y estas son conciliadas mensualmente con las cuentas del mayor?		X
3. ¿Los asientos que se registran en las cuentas individuales de clientes se hacen o se realizan en base a copias de los documentos de los comprobantes de pago?		X
4. ¿la empresa tiene o cuenta con una oficina de auditoría interna que operara de manera autónoma?		X
5. ¿la empresa mantiene un registro de control de caja y el dinero recaudado se deposita diariamente?	X	
6. ¿Los datos que se presenta tanto ingresos y gastos de la empresa son evaluados y verificados antes que se den a conocer a los socios?	X	
7. ¿La información alcanzada a los socios es clara y detalla?	X	
8. ¿Existe en la organización un manual de procedimientos que oriente y garantice un buen control interno?		X
9. ¿Conoce del beneficio que brinda un buen manejo del control interno dentro de una organización?	X	

10. ¿A partir de su experiencia considera usted que el Sistema del control interno ayuda al desarrollo y al buen cumplimiento de los objetivos y metas de la organización?	X	
AREA ADMINISTRATIVA		
1. ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?	SI	NO X
2. ¿Cuenta la empresa con un control interno administrativo que le brinde a la empresa un buen registro?		X
3. ¿Se realizan encuestas de satisfacción tomadas al cliente como control del buen servicio que ofrece la empresa de transportes?	X	
4. ¿Cuenta la empresa con procedimientos de control interno para el cumplimiento de sus objetivos?		X
5. ¿Considera que la empresa de transporte tiene estrategias de desafío empresarial para mantenerse brindando buen servicio?	X	
6. ¿Se realizan capacitaciones a los conductores que se encargan de brindar el servicio?	X	
7. ¿Los conductores cuentan con licencia y son seleccionados de acuerdo a categorías?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en la encuesta a la empresa en estudio

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Hacer un análisis de los factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

Cuadro 3

Cuadro comparativo referente al O.E.1 Y O.E. 2

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	<p>(Zambrano, 2015) manifestó que el control interno si se está efectuando en el área administrativa de la empresa pues En la empresa de Transporte actualmente está carece de procedimientos y procesos en la Hermanos Tume S.A.C Piura- ejecución y el control de varios aspectos los cuales incurren en Tambo grande se conoce que no el desenvolvimiento y el funcionamiento, por otra parte, utiliza manuales de también logro identificar que está teniendo dificultades en la procedimiento para el buen asignación de responsabilidades a los funcionarios los cuales funcionamiento de sus labores deben estar establecidos en documentos escritos los cuales den debido a eso casi la mayor parte conformidad a dichas responsabilidades que se asignen.</p>	<p>de los objetivos trasados y trabajos asignados no se han</p>	SI COINCIDE

			llegado a ejecutar de la mejor manera
EVALUACION DE RIESGO	El autor (Benavente, 2019) en su estudio que realizo manifiesta que la empresa no cuenta con una implementación debida de control interno en la empresa, debido a esto no se puede identificar los posibles riesgos a los que se puede enfrentar en el mercado , por lo que es necesario que estas deban incurrir e implantar un control interno en las empresas de transporte de dicha región con la finalidad de que puedan mejorar sus funciones, procesos y que logren cumplir con sus objetivos de las empresas de transporte de la región en mención.	En la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambo grande si se considera como un riego la actual situación que se está viviendo, pero no se tuvo en su momento un plan estratégico que evalué a tiempo estos riegos extraordinarios pues en consecuencia de esto solo la mitad de la capacidad del servicio que ofrecían estuvo en funcionamiento.	SI COINCIDE
INFORMACION Y COMUNICACION	(Ocaña, 2020) nos manifestó que la empresa realizaba monitoreo a los responsables de brindar el servicio al cliente	En la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-	COINCIDE

en este caso se habla de los conductores los cuales se les realiza Tambo grande, si se realizan seguimiento y control de la velocidad en la que transportan a capacitación y se les realiza el los usuarios, debido a que esto se realiza para saber si el debido seguimiento a los servicio que esta empresa ofrece es de satisfacción para los conductores para verificar si se clientes o también para identificar como poder mejorar la están desarrollando bien en sus atención a estos mismos.

horas laborales y además verificar si están brindando un buen trato al cliente, pero muchas veces los inconvenientes que ocurren no son informados de manera inmediata a administración.

**ACTIVIDAD
DE CONTROL**

(Aguilar, 2017) El trato y calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte sin lugar a duda ha desencadenado que muchas de estas empresas bajen su demanda y a otros su servicio sea más demandado, por tal razón algunos autores manifiestan que las empresas de este rubro son deficiente em lo que concierne a la falta de supervisión de labores (servicio), rutas y comunicación.

En la empresa de Transporte Tume S.A.C Piura-Tambo grande si se elaboran encuestas de satisfacción para medir el grado de buen servicio que ofrecen estos a sus demandantes.

COINCIDE

**SUPERVISION Y
MONITOREO**

(Benites, 2018) manifiesta que la empresa es una organización formal que se encarga de brindar servicios en rutas ya establecidas, cuenta con licencia de funcionamiento y esta con autorización vigente a la fecha, sus trabajadores brindan este servicio(conductores) están capacitados y además

En la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C. con la información que nos brindaron pudimos obtener que los conductores si cuentan licencia

SI COINCIDE

es personal ya selecto y apto para trabajar y transportar de conducir, pero estos no están pasajeros, su personal que labora se encuentra seleccionado seleccionados teniendo en cuenta según la categoría que este tenga, por otro lado se encuentra su categoría. cumpliendo con los horarios que se les fue indicado por la misma.

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2. Análisis de resultados

5.2.3. Referente al objetivo específico 1

Identificar los Factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú.

Según el cuadro 1, los datos recopilados y obtenidos de los antecedentes Internacionales, Nacionales y locales pudimos identificar cuáles son los factores relevantes:

Según (Zambrano, 2015) En su caso en estudio denominado “El control interno y su relevancia en el cumplimiento de los objetivos institucionales en la asociación de las compañías y afines de Transporte terrestre interprovincial de pasajeros - de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua” sé llegó a identificar que el control interno si se está efectuando en el área administrativa de la empresa debido a que actualmente la empresa carece de procedimientos y procesos en la ejecución de sus actividades y el control de varios aspectos los cuales incurren en el desenvolvimiento y el funcionamiento de la misma. por otra parte, también logro identificar que está teniendo dificultades en la asignación de responsabilidades a los funcionarios los cuales deben estar establecidos en documentos escritos los cuales den conformidad a dichas responsabilidades que se asignen.

(Catuche, 2017) en su estudio a la micro y pequeña empresa se identifica que es una compañía la cual tiene un área de gestión de calidad la misma que se encarga del control de esta, pero que últimamente ha venido presentando algunos inconvenientes respectivamente pues es una empresa familiar y los controles que esta tenía establecido no son los adecuados y por ende no se les venido realizando un

seguimiento de cumplimiento los cuales han generado que se dejen pasar por alto, además se supo que las actividades no fueron bien asignadas y esto provoco que las tareas encargadas en la empresa no se lleguen a realizar con el mejor desempeño.

(Benavente 2019), se logró identificar que las empresas del rubro de transporte de la región Puno no tienen bien definido un sistema de control y además no están garantizando la detección de riesgos por lo que se les infiere que es necesario acogerse a un sistema de control interno el cual les va permitir y garantizar el mejor funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de las empresas del rubro de transporte de la región de Puno.

(Sánchez ,2018) en su caso estudiado se identifica que el 75% de las empresas de carga pesada de la ciudad de Trujillo no tienen un claro conocimiento de lo que es y de lo que se encarga un sistema de control interno, por otro lado, el 25% de empresas de carga pescada si conoce, pero no es empleado en las empresas debido que su control en cuanto a la organización de la empresa lo van efectuando de acuerdo a sus falencias que se presenta en el transcurrir de sus actividades.

(Huancas, 2019) en su estudio se realizó se llegó a identificar que no está realizando sus labores de manera eficiente pues se sabe que debido a no tener bien presente a la normativa que se encontraba acogida la cual está vigente se están presentando inconvenientes a la hora de realizar labores eficientemente, además se muestra que el ambiente del control donde desarrolla el proceso de carga la empresa se encuentra de manera neutral por los trabajadores, por lo cual se están observando falencias en cuanto a la realización de las actividades asignadas las mismas que provocan que las actividades que la empresa determinen venga teniendo inconvenientes en el día a día.

(Ocaña, 2020) llegó a identificar que la empresa la cual investigo si mantiene una buena información y comunicación entre el personal que labora lo cual se llegó a identificar asíéndole un seguimiento al personal que se encarga de brindar el servicio (los conductores) los cuales son evaluados teniendo en cuenta aspectos relacionados a los servicios que estos ofrecen a los clientes, y a su vez controlar la velocidad con la que transitan estos medios de transporte.

(Peña, 2019) Llegó a identificar que el control interno dentro de una empresa, compañía y/o organización es algo fundamental pues esta permitirá la seguridad de como poder proteger los recursos de la empresa, así se pueden evitar pérdidas, distorsiones, desviaciones o negligencias las cuales afecten de manera directa al cumplimiento de los objetivos o metas trazadas.

(Benites, 2018) en su estudio realizado a la “La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A.” se llegó a identificar que esta empresa de transporte se encuentra desarrollando sus actividades de manera formal con autorización y tienen sus rutas ya establecidas, sus colaboradores que laboran en esta organización (conductores) son capacitados, además este tipo de personal es elegido teniendo en cuenta su categoría de profesionalismo, por otra parte, también se identifica que la empresa si está respetando los horarios que se fijó al inicio de sus actividades.

(Aguilar, 2017) en su estudio que realizo se llega a identificar que el trato al cliente es la base fundamental para las empresas dedicadas a ofrecer servicios a terceros, pero hoy en día la mayor parte de estas no están teniendo en cuenta el seguimiento y su realización del buen trato al cliente a las cuales están sujetas las empresas de su rubro, también se identifica que no se están realizando el seguimiento a la calidad

del servicio que estas ofrecen, teniendo en cuenta esto se solo se sabe que una minoría aseguro que si está realizando el seguimiento al buen trato al cliente, dejando así en evidencia que la mayoría de estas empresas no están cumpliendo con los horarios de salida y entrada y por ende las llegadas a los paraderos se está viendo afectada creando así un malestar e insatisfacción de los usuarios que demandan los servicios.

5.2.4. Referente al objetivo específico 2

Caracterizar los Factores relevantes del Control Interno En la Micro y Pequeña empresa Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

Según el cuadro 2, La Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, es una empresa con 10 años de experiencia en el mercado laboral dedicado a ofrecer servicios de transporte al público, esta empresa está conformada por familiares, además se caracteriza por tener al personal capacitado tanto personal administrativo, contable y aquellas que son indispensables para ofrecer los servicios en este caso los conductores.

Según el cuadro 2, La Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, es una empresa que cuenta con oficinas de administración, contabilidad las cuales las denominas principales para el funcionamiento de una empresa de su rubro, pero esta tiene una característica muy significativa debido que no cuenta con una oficina de auditoría interna, por lo cual no está desarrollando sus actividades asignadas de la mejor manera dejando así muchos de sus planes sin ejecutarse.

Según el cuadro 2, La Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambo grande, está enfocada en brindar servicio de calidad al cliente de modo que siempre se encuentra

en el mercado brindando un servicio dándole un buen trato de calidad al cliente que se encuentra, por ello esta empresa se caracteriza por estar siempre al pendiente de su clientela realizando encuesta de satisfacción para medir el grado de acogimiento de sus servicios.

Según el cuadro 2, La Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, es una empresa que está bien constituida manteniendo sus rutas ya establecidas con funcionamiento vigente a fecha, además es preciso mencionar que los conductores que se encuentran laborando si cuenta con licencia de conducir, pero no son seleccionados de acuerdo a la categoría que estos mantienen.

Según el cuadro 2, La Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, es una empresa que tiene una visión de llegar a seguir en el mercado laborar, pero con un reconocimiento de ser una de las mejores de su rubro, pero debido a la falta y uso de un manual de procedimientos ha tenido que dejar de cumplir sus objetivos y además las tareas que se les asigna a los colaboradores no están siendo realizados de la mejor manera.

5.2.5. Referente al objetivo específico 3

Hacer un análisis de los factores relevantes del Control Interno En las Micro y Pequeñas empresas del Perú- Caso: Empresa Hermanos Tume S.A.C – Piura Tambogrande, 2020.

Según el cuadro 3, Respecto al **Ambiente de control** (Zambrano, 2015) manifestó que el control interno si se está efectuando en el área administrativa de la empresa pues actualmente está carece de procedimientos y procesos en la ejecución y el control

de varios aspectos los cuales incurren en el desenvolvimiento y el funcionamiento de A.C.A.T.I.P. por otra parte, también logro identificar que está teniendo dificultades en la asignación de responsabilidades a los funcionarios los cuales deben estar establecidos en documentos escritos los cuales den conformidad a dichas responsabilidades que se asignen. Por lo que coincide con la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambo grande pues se conoce que no utiliza manuales de procedimiento para el buen funcionamiento de sus labores debido a eso casi la mayor parte de los objetivos trasados y trabajos asignados no se han llegado a ejecutar de la mejor manera

Según el cuadro 3, Respecto a la **Evaluación y Riesgos** (Benavente, 2019) en su estudio que realizo manifiesta que la empresa no cuenta con una implementación debida de control interno en la empresa, debido a esto no se puede identificar los posibles riesgos a los que se puede enfrentar en el mercado, por lo que es necesario que estas deban incurrir e implantar un control interno en las empresas de transporte. Lo que coincide con la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambo grande debido a que si se considera como un riesgo la actual situación que se está viviendo, pero no se tuvo en su momento un plan estratégico que evalué a tiempo estos riesgos extraordinarios pues en consecuencia de esto solo la mitad de la capacidad del servicio que ofrecían estuvo en funcionamiento.

Según el cuadro 3, Respecto a la **Información y Comunicación** (Ocaña, 2020) concluye que la empresa en estudio si realizaba monitoreo a los responsables de brindar el servicio al cliente en este caso se habla de los conductores los cuales se les realiza seguimiento y control de la velocidad en la que transportan a los usuarios,

debido a que esto se realiza para saber si el servicio que esta empresa ofrece es de satisfacción para los clientes o también para identificar como poder mejorar la atención a estos mismos. Lo que coincide con la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C Piura-Tambogrande, la cual si realizan capacitación y seguimiento a los conductores para verificar si se están desarrollando bien en sus horas laborales y además verificar si están brindando un buen trato al cliente, pero muchas veces los inconvenientes que ocurren no son informados de manera inmediata a administración.

Según el cuadro 3, Respecto a la **Actividad de Control** (Aguilar, 2017) llego a la conclusión que el trato y calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte sin lugar a duda ha desencadenado que muchas de estas empresas bajen su demanda y a otros su servicio sea más demandado, debido a esto las empresas de este rubro son deficiente en lo que concierne a la falta de supervisión de labores (servicio), rutas y comunicación. Lo que coincide con En la empresa de Transporte Tume S.A.C Piura-Tambogrande pues esta si realiza encuestas de satisfacción para medir el grado de buen servicio que ofrecen estos a sus demandantes.

Según el cuadro 3, Respecto a la **Supervisión y Monitoreo** (Benites, 2018) llego a la conclusión que la empresa estudiada cuenta con licencia de funcionamiento y esta con autorización vigente a la fecha, sus trabajadores que brindan este servicio(conductores) están capacitados y además es personal ya selecto y apto para trabajar y transportar pasajeros, su personal que labora se encuentra seleccionado según la categoría que este tenga, por otro lado se encuentra cumpliendo con los horarios que se les fue indicado por la misma. Lo que coincide con la empresa de

Transporte Hermanos Tume S.A.C. pues si cuentan licencia de conducir, pero estos no están seleccionados teniendo en cuenta sus categorías.

VI. Conclusiones

6.1. Referente al objetivo específico 1

Dentro de la empresa hermanos Tume se determinó que viene presentando deficiencias correspondientes al componente evaluación de riesgos, pues se muestra que no se están evaluando a tiempos los riesgos de mercado que este puede generar, debido a esto la falta de satisfacción de los clientes se ve reflejado en la baja demanda , otro de los componente que presenta inconvenientes es la supervisión y monitoreo, pues no se están realizando las monitoreos o seguimientos de supervisión para obtener una información en el área administrativa de esta empresa, en consecuencia de ello se estima que debido a esto el encargado de dicha área puede tomar decisiones erradas ,así mismo el componente Información y comunicación se muestra vulnerable, pues el personal no es capacitado o evaluado a tiempo de manera eficaz, debido a esto el prestigio del buen servicio que ofrecía la empresa se vino abajo, así mismo el componente actividad de control se desarrolla de una manera eficaz en el área contable se establece, debido que, el dinero que se recauda diariamente es remitido a una caja de control, el cual al final del ejercicio evaluara si la empresa obtuvo resultados positivos, por otro lado en el componente ambiente de control se muestran deficiencias debido que la empresa cuenta con el uso de un manual de procedimientos para el buen funcionamiento de la empresa, por tal razón esta viene atravesando dificultades en el desarrollo de su gestión.

6.2. Referente al objetivo específico 2

Se determino que dentro de las empresas de transporte hoy en día es indispensable el uso de un manual de procedimientos para la correcta ejecución de una gestión en procesos, de tal manera nosotros podemos obtener así una información detallada de manera ordenada cada proceso que se lleve a cabo, además se agrega que este sirve como

guía para un proceso que se le llegue asignar a un trabajador dentro de la organización, así mismo se logró identificar que es indispensable la capacitación del personal que brinde el servicio hacia el público o clientes, ya que mediante esto se verá reflejado cuan preparados y capacitados tiene al personal la empresa.

6.3. Referente al objetivo específico 3

De acuerdo con el objetivo 1 y 2 se concluye que las empresas de transporte de hoy en día no cuenta con un buen sistema de control interno en el área administrativa y contable, de forma que muchas veces no fijan el control interno de una manera estable, sino que la realizan de acuerdo a las necesidades que estas vayan requiriendo en el desarrollo consecutivo de procesos que esta realiza.

6.4. Referente al objetivo general

Se concluye que la empresa en estudio Hermanos Tume S.A.C. no cuenta con un buen sistema de control interno, debido a esta necesidad muchos de sus actividades u objetivos no se llegan a ejecutar de la mejor manera, así mismo no cuenta con un manual de procedimientos en el área contable ni administrativa por lo cual es propio mencionar que no se llegan evaluar los posibles riesgos que está presente en dichas áreas, por otro lado se determinó que solo cumple con algunos de los componentes los cuales se aplican en la empresas.

VII. Recomendación General

Se recomienda que la empresa en estudio Hermanos Tume SAC debe implementar el sistema de control en las áreas ya mencionadas con la finalidad de que estas otorguen mejoras en la gestión de la empresa, además es recomendable que opten por la adaptación de un buen sistema de control interno dentro de su organización la cual les van a permitir el éxito y cumplimientos de sus procesos que esta determine. Teniendo en cuenta la competencia que existe en el mercado, por otro lado los manuales y procedimientos si se son indispensables en una empresa pues con ayuda de estos la empresa va poder establecer y asignar sus responsabilidades a cada área de trabajado o trabajador pues la finalidad de estos son sacar el máximo provecho de los recursos con los que cuente la empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Caballero Ferrari, F. (24 de 01 de 2016). *Sector terciario o servicios*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Catuche Campo, D. (2017). Diseño de un control interno para la compañía logística internacional SAS. *Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA DE CALI, Colombia.
- Acosta, M. (24 de 01 de 2020). *Marsh*. Recuperado el 2021, de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Aguilar, S. J. (2017). *Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Publico*. Piura-Peru. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10151/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_DE_PASAJEROS_AGUILAR_SALVADOR_JOSIAS_JOSE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Agurto , C. (23 de 06 de 2017). *emprende.pyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/sociedad-de-responsabilidad-limitada.html>
- Armenta, C. (2018). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS. *El Buzón de Pacioli*, 7. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Balles, T. (2019). Recuperado el 2021, de <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

- Baptista, R. (01 de 12 de 2012). *tesis de investigacion*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Benavente, C. C. (2019). *Para optar el grado Academico de: MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN*. Puno-Peru. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, L. M. (2018). *Tesis para Optar el Titulo Profesional de Contador Publico*. Piura-Peru: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 01 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6281/CONTROL_INTERNO_TRANSPORTE_URBANO_DE_PASAJEROS_BENITES_LOPE_Z%20_%20MARILUZ_YANINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Benites, M. (2018). LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERU-CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A. PIURA, 2018. *PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO*. Universidad Catoica los Angeles de Chimbote, Piura.
- Cansino, M. (2019). *características comunes de un sistema de control interno de la empresa*. Obtenido de <https://www.cuidatudiner.com/13062002/5-caracteristicas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-la-empresa>
- Castro, E., & Paredes , N. (2015). control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de la empresa de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la region junin. *para obter el grado de contador publico*. Universidad Nacional Del Centro Del Peru, Huancayo.

- Catuche Campo, D., & Benavides Medina, S. (2017). Control Interno para la compañía Logística internacional SAS, Cali. *apara obtener el titulo de contador publico*. Universidad Javeriana de cali, Colombia.
- Catuche, C. D. (2017). *Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público*. Cali-Colombia: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA DE CALI. Recuperado el 13 de 05 de 2021, de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez , M. (27 de 05 de 2015). *FACTORES DEL CONTROL INTERNO*. UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL NORTE. Obtenido de <https://prezi.com/-t3buid8ejv/factores-del-control-interno/>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (06 de 2019). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Damian, R. (2018). *surveymonkey*. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/developing-data-analysis-plan/>
- Frances, F. (06 de 07 de 2019). *HubSpot*. Recuperado el 06 de 05 de 2020, de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Gestion empresas. (09 de 05 de 2019). *que es una sociedad anonima cerrada*, pág. 7.
- Gonzales, M. (11 de 03 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Guerra, G. N. (26 de 03 de 2020). Coronavirus: mypes en apuros. *Gestion*, pág. 12. Recuperado el 26 de 03 de 2020, de <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2020/03/coronavirus-mypes-en-apuros.html/>
- Gutierrez, R., & Catolico, D. (s.f.). *control en las entidades de la rama ejecutiva del ordennacional en Colombia*. Obtenido de Cuadernos Contables: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v16nspe42/v16nspe42a01.pdf>

- Hernandez, R. (2016). *Tesis de investigadores*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/en-toda-investigacion-debemos-plantear.html>
- Hernandez, D. C. (2015). . . Universidad Nacional Federico Villarreal, lima. Recuperado el 2021, de <https://www.gestiopolis.com/la-efectividad-del-enfoque-coso-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Huaman, C. N. (2019). *Tesis para optar el grado academico:Maestria En Auditoria Contable y Financiera*. Lima- Peru: Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3356/HUAMAN%20CABRERA%20NOEMI%20ELENA%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huancas, C. O. (2019). *Tesis presentada como requisito para optar el Titulo de Contador Publico*. Piura-Peru. Piura: Universidad Nacional De Piura. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1794/CON-HUA-CHI-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macarlupu, C. M. (2016). *Tesis para Optar el Titulo Profesional de Contador Publico*. Piura-Peru. Piura: Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote. Recuperado el 01 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=4
- Marcalupu, M. F. (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR- RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN PERU-Caso empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M Buss SAA Catacaos -piura . *para obtener e titulo de contador publico*. Universidad Catoica Los angeles de chimbote, Piura.

- Mena, B. J. (2017). *PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO*. Quito-Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Recuperado el 21 de 05 de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf>
- Mena, D. (2017). Sistema de control interno administrativo- financiero para la empresa DIGMASUR SAC, dedicada al transporte de carga pesada ubicada en el distrito metropolitada. *proyect de investigacion para obtener el titulo de inginiero en contabilidad y auditoria*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador-Quito.
- Ministerio de Trabajo y Promocion de Empleo. (05 de 10 de 2017). *Perfil de la PEA Ocupada en la pequeña y Microempresa*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/bel20.pdf>
- Moncayo, C. (26 de 07 de 2016). *Instituto Nacional De Contadores Publicos*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>
- Morales, A. K., & Moreno, R. C. (2014). *Trabajo de grado para optar al título de Contador Público*. UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACIFICO. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de l industria litográfica en Barranquilla. En *Equidad y Desarrollo N° 25* (págs. 245-267).
- Ocaña, P. D. (2020). *Optar El Titulo Profesional de Contador Publico*. Piura-Peru. Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote. Recuperado el 01 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15812/CONTRO L_INTERNO_VEHICULO_OCANA_PENA_DEONILA_ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ocaña, V. L. (2016). *Tesis para optar el Título Profesional De contador Publico*. Huaraz-Peru. Huaraz: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, R., & Vasquez , M. (2017). *Implementacion del control interno para minimizar los riesgos en tesoreria de la empresa de transportes cristo morado eirl. periodo 2016*. Lima: Universidad Tecnologica Del Peru.
- Peña, C. L. (2019). *Tesis para Optar el Título Profesional De Contador Publico*. , Piura-Peru. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 01 de 06 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8795/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_PENA_CASTILLO_%20LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pérez, P. J. (2021). Obtenido de <https://definicion.de/principio-etico/>
- PeruContable. (2021). ¿QUÉ SON LAS MYPES? Recuperado el 06 de 2021, de <https://www.perucontable.com/empresa/que-son-las-mypes/>
- Rocha, H. (26 de 06 de 2017). Blog Mexico Rocha.
- Rodrigues, A. (2016). *Los tres pilares de una gestion publica limpia y efeiente*.
- Sánchez, B. B. (2018). Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 23 de 04 de 2021, de http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96
- Sanchez, P. R. (2018). *Para Obtener El Título de: Contador Publico*. , Trujillo-Peru. Trujillo: Universidad nacional de trujillo. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10304/polosanchez_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano, C. P. (2018). *ESPACIOS*, 30. Recuperado el 22 de 05 de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Serrano, P., & Neptali, J. (01 de 09 de 2017). *RevistasEspacio*. Recuperado el 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Valverde Cano, S. (2017). 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. *PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Zambrano, L. D. (2015). *TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.* PDF, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato-Ecuador. Recuperado el 03 de 06 de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17245/1/T3001i.pdf>

Anexo 1: Cronograma De Actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Marzo		Abril				Mayo				Junio				Julio	
		1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Socialización del SPA Transformación de proyecto a informe	X															
2	Avance del análisis resultados		X														
3	Redacción del documento resultados y análisis de resultados			X													
4	Envío de redacción de las conclusiones y recomendaciones				X												
5	Programación de la segunda tutoría grupal /continua la redacción de las conclusiones y recomendaciones.					X											
6	Mejora de los resultados, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones						X										
7	Introducción resumen, abstract, introducción y metodología Envío de Introducción resumen, abstract, introducción y metodología							X									
8	Calificaciones de la Unidad I								X								
9	Programación de la tercera tutoría grupal/ calificación de la redacción de análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, introducción y resumen – abstract									X							
10	Envío de observaciones del documento páginas preliminares, introducción, resumen y abstract y revisión de la literatura										X						
11	Calificación de la redacción de análisis de resultados, recomendaciones y metodología											X					
12	Calificación de introducción y resumen – Abstract Envío de documento mejorado metodología, resultados, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos												X				
13	Inicio de sustentaciones												X	X	X	X	
14	Envío de introducción y resumen – Abstract, resultados, conclusiones y recomendaciones Continuación de sustentaciones														X		
15	Envío de la presentación del pre – informe Continuación de sustentaciones															X	
16	Calificaciones de la Unidad II																X

Fuente: elaboración propia del autor

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Folder manila	1.00	8	8.00
• Fotocopias	0.20	40	8.00
• grapas	3.50	1 caja	3.50
• Papel bond A-4 (500 hojas)	16.00	1 paquete	16.00
• USB	30.00	1	30.00
• Engrapador	4.00	1	4.00
• impresiones	0.50	15	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			127.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	8.00	6	48.00
Sub total			48.00
Total de presupuesto desembolsable			175.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	40.00	4	160.00
• Búsqueda de información en base de datos	36.00	2	72.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			282.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	5	315.00
Sub total			315.00
Total, de presupuesto no desembolsable			597.00
Total (S/.)			772.00

Fuente: elaboración propia del autor

Financiamiento

Para poder elaborar mi proyecto de investigación realicé un autofinanciamiento, ya que no recibí aporte por la universidad ni la empresa.

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ENCUESTAS

Aplicada al gerente general de la empresa de Transporte Hermanos Tume S.A.C.

Instrucciones

En esta presente investigación se llevará a cabo el desarrollo de una encuesta, dirigida a indagar datos de informativos vinculados con el tema en investigación. Para el cual se proporcionan preguntas presentadas a continuación, En donde debe usted debe visualizar y responder con una (X) de acuerdo a su criterio, por tal apoyo y aceptación de este proceso se e agradece por su participación y por tiempo brindado hacia fines de trabajo.

INTERROGANTES DE LA ENCUESTA

AREA CONTABLE	SI	NO
11. ¿Considera Ud. un riesgo para la empresa la actual situación en referencia a la baja demanda que se presentó en sus inicios?	X	
12. ¿Existen auxiliares para las cuentas que se manejan en la empresa y estas son conciliadas mensualmente con las cuentas del mayor?		X
13. ¿Los asientos que se registran en las cuentas individuales de clientes se hacen o se realizan en base a copias de los documentos de los comprobantes de pago?		X
14. ¿la empresa tiene o cuenta con una oficina de auditoría interna que operara de manera autónoma?		X

15. ¿la empresa mantiene un registro de control de caja y el dinero recaudado se deposita diariamente?	X	
16. ¿Los datos que se presenta tanto ingresos y gastos de la empresa son evaluados y verificados antes que se den a conocer a los socios?	X	
17. ¿La información alcanzada a los socios es clara y detalla?	X	
18. ¿Existe en la organización un manual de procedimientos que oriente y garantice un buen control interno?		X
19. ¿Conoce del beneficio que brinda un buen manejo del control interno dentro de una organización?	X	
20. ¿A partir de su experiencia considera usted que el Sistema del control interno ayuda al desarrollo y al buen cumplimiento de los objetivos y metas de la organización?	X	
AREA ADMINISTRATIVA		
8. ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?	SI	NO X
9. ¿Cuenta la empresa con un control interno administrativo que le brinde a la empresa un buen registro?		X
10. ¿Se realizan encuestas de satisfacción tomadas al cliente como control del buen servicio que ofrece la empresa de transportes?	X	
11. ¿Cuenta la empresa con procedimientos de control interno para el cumplimiento de sus objetivos?		X
12. ¿Considera que la empresa de transporte tiene estrategias de desafío empresarial para mantenerse brindando buen servicio?	X	
13. ¿Se realizan capacitaciones a los conductores que se encargan de brindar el servicio?	X	

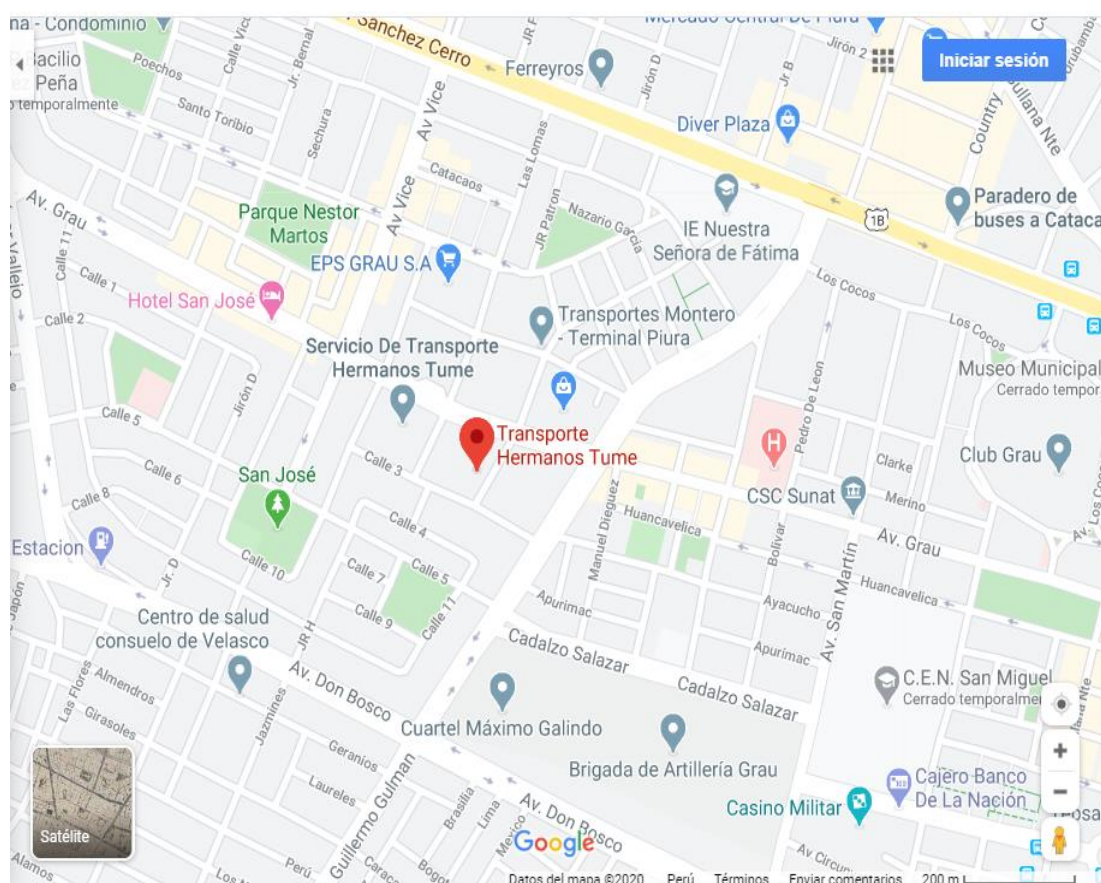
14. ¿Los conductores cuentan con licencia y son seleccionados de

X

acuerdo a categorías?

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en la encuesta a la empresa en estudio

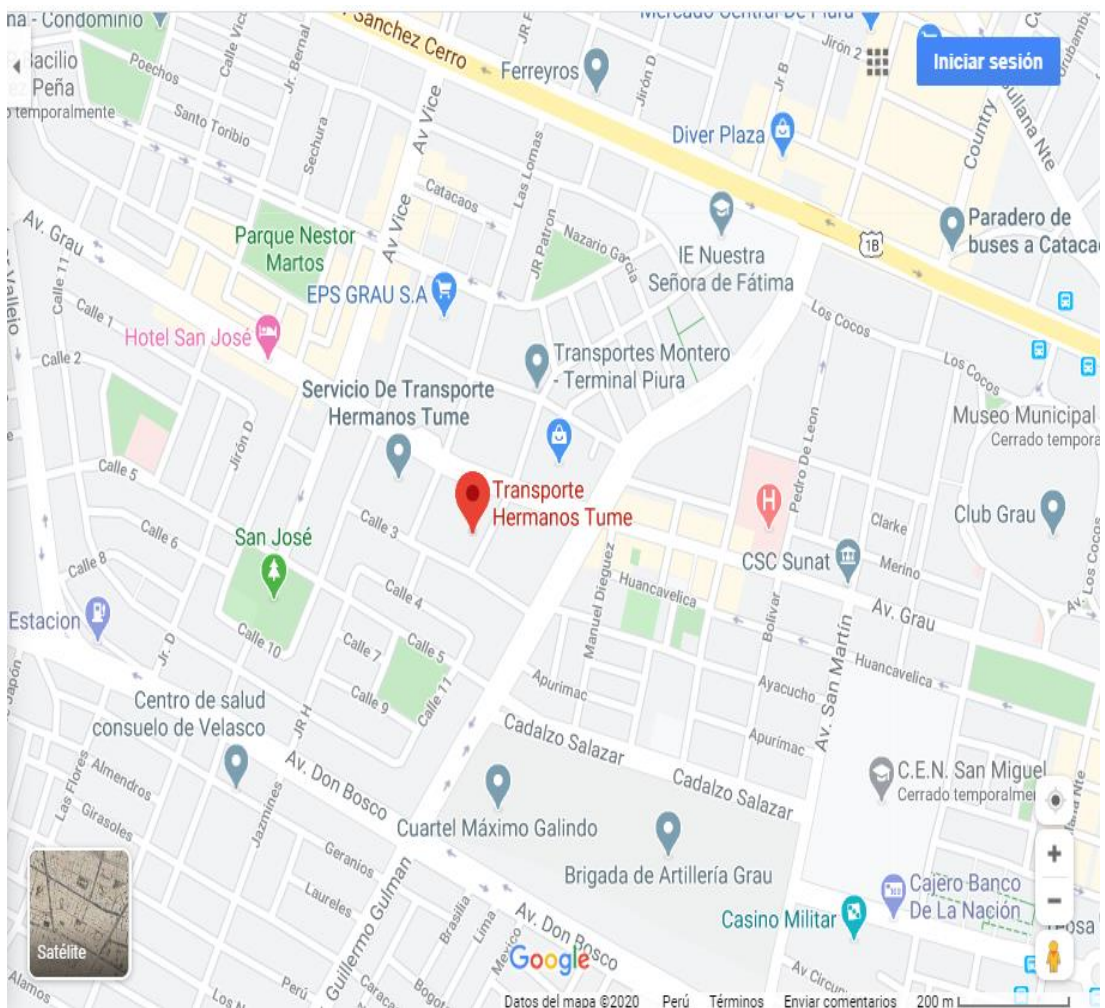
ANEXO 4: OTROS



Ubicación de la empresa

RUC:	20526105754 - HERMANOS TUME S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	16/04/2010
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. GRAU NRO. 1531 (AL COSTADO DE SENCICO) PIURA - PIURA - PIURA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 80214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA MANIFIESTO DE PASAJEROS
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 01/03/2019 BOLETA PORTAL DESDE 01/03/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 18/05/2019
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 13/05/2020 2:29	

Información de la empresa



Datos 1Ubicación de la empresa

M_S_ALVINES_MILAGROS_DEL_ROSARIO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo