



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:
CASO EMP. DE TRANSP. Y SERV. MULT. EL TURISTA
S.R.L. – TINGO MARÍA, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR

TRUJILLO MORALES, DAVID JORGE

ORCID ID: 0000-0001-8497-4432

ASESORA

ALCAHUAMAN VILLANUEVA, JENY

ORCID ID: 0000-0003-1033-6328

CHIMBOTE – PERU

2023

Equipo de Trabajo

Autor

Trujillo Morales, David Jorge

Orcid Id: 0000-0001-8497-4432

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

Asesora

Alcahuaman Villanueva, Jeny

Orcid Id: 0000-0003-1033-6328

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurado de Investigación

Espejo Chacón, Luis Fernando

Orcid Id: 0000-0003-3776-2490

Montano Barbuda, Julio Javier

Orcid Id: 0000-0002-1620-5946

Soto Medina, Mario Wilmar

Orcid Id: 0000-0002-2232-8803

Firma de Jurado Evaluador y Asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
Presidente

Mgtr. Julio Javier Montano Barbuda
Miembro

Mgtr. Mario Wilmar Soto Medina
Miembro

Dra. Jeny Alcahuaman Villanueva
Asesora

Agradecimiento

En el presente informe final quiero agradecer a DIOS padre, por darme sabiduría, fortaleza y cuidarme en cada momento. A mis padres, por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

A mi querida alma mater Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por instituirme profesionalmente.

Al Mgtr. CPCC. Jeny Alcahuaman Villanueva docente tutora investigadora quien supo guiarme paso a paso y por la labor impredecible que me brinda sus instrucciones y enseñanzas.

GRACIAS.

Dedicatoria

El presente informe final quiero dedicarle
a DIOS por brindarme salud para poder
seguir adelante día a día y lograr nuestros
objetivos.

A mis seres queridos Hermelinda Morales
Camarena, Daniel Trujillo Mariño, Lesly
Alexandra Acosta Inga y Deyvis Jesús
Trujillo Acosta, sus ayudas han sido
fundamental, han estado conmigo incluso en
los momentos más turbulentos. Este informe
final no fue fácil, pero estuvieron
motivándome y ayudándome hasta donde
sus alcances lo permitían; y profesores que
me brindan sus conocimientos, enseñanzas y
constante cooperación.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022. La investigación fue cualitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerrada; respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se concluyó, en medida que los autores de los antecedentes mencionan que la mayoría no cuentan con un sistema de control interno y con esto se concibe que dicha falta hace que la gestión no sea óptima. Respecto al Objetivo Específico N° 02: Se concluyó, considerando el resultado del cuestionario que se aplicó al encargado de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., estableciendo que no cuenta con un sistema de control interno, mostrando deficiencias en los resultados de cada uno de los componentes. Respecto al Objetivo Especifico N° 3. Se concluyó, en base a los resultados del cuadro 3 de los objetivos específicos 1 y 2, que no tienen un sistema de control interno implementado. Conclusión general: Se propone a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., efectuar la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de permitir optimizar los recursos y que gracias a ello se logre una gestión eficiente.

Palabras clave: Control interno, micro y pequeña empresa, propuesta

Abstract

The present research work had as a general objective: Identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of the national micro and small companies and the Emp. of Transp. and serv. multi. The Tourist S.R.L. – Tingo María, 2022. The research was qualitative-bibliographical-documentary and case. For the collection of information, the technique of bibliographic review was used, as well as the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; respectively, thus finding the following results: Regarding Specific Objective No. 01: It was concluded, to the extent that the authors of the background mention that the majority do not have an internal control system and with this it is conceived that said lack makes the management not be optimal. Regarding Specific Objective No. 02: It was concluded, considering the result of the questionnaire that was applied to the person in charge of the Emp. of Transp. and serv. multi. El Turista S.R.L., establishing that it does not have an internal control system, showing deficiencies in the results of each of the components. Regarding Specific Objective No. 3. It was concluded, based on the results of table 3 of specific objectives 1 and 2, that they do not have an internal control system implemented. General conclusion: It is proposed to the Emp. of Transp. and serv. multi. El Turista S.R.L., carry out the implementation of an internal control system in order to optimize resources and, thanks to this, achieve efficient management.

Keywords: Internal control, micro and small business, proposal

Contenido

Caratula	
Contracaratula.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de Firma de Jurado y Asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Regionales.....	35
2.1.4. Locales.....	35
2.2. Bases teóricas.....	35
2.2.1. Teorías del Control Interno.....	35
2.2.2. Teoría de la Empresa.....	41
2.2.3. Teoría de la Mype.....	46
2.2.4. Teoría del Sector servicios.....	50
2.2.5. Descripción de la Empresa en estudio.....	52
2.3. Marco Conceptual.....	52
III. Hipótesis.....	54
IV. Metodología.....	54
4.1. Diseño de la investigación.....	54
4.2. Población y Muestra.....	54
4.3. Definición y Operacionalización de Variables.....	55
4.4. Técnicas e instrumentos.....	56
4.4.1. Técnicas.....	56
4.4.2. Instrumentos.....	56

4.5.	Plan de Análisis.....	56
4.6.	Matriz de Consistencia.....	57
4.7.	Principios Éticos.....	57
V.	Resultados.....	59
5.1.	Resultados.....	59
5.1.1.	Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	59
5.1.2.	Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	62
5.1.3.	Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	66
5.2.	Análisis de Resultados.....	71
5.2.1.	Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	71
5.2.2.	Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	72
5.2.3.	Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	73
VI.	Conclusiones.....	74
6.1.	Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	74
6.2.	Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	75
6.3.	Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	75
6.4.	Conclusión General.....	75
VII.	Aspectos Complementarios.....	77
	Referencias Bibliográficas.....	77
	Anexos.....	84
	Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	84
	Anexo 02: Modelos de Fichas Bibliográficas.....	85
	Anexo 03: Instrumento validado.....	86
	Anexo 04: Instrumento Aplicado.....	89
	Anexo 05: Carta de autorización.....	92
	Anexo 06: Consentimiento informado.....	93
	Anexo 07: Consulta RUC.....	94

Índice de Cuadros

Cuadro N° 01: Resultados de los Antecedentes.....	59
Cuadro N° 02: Resultados del Cuestionario.....	62
Cuadro N° 03: Resultados de los objetivos específicos 1 y 2.....	66

I. Introducción

La responsabilidad del auditor y el uso de controles internos orientados a la responsabilidad social dentro de la empresa hacen posible considerar la auditoría ambiental como una herramienta de gestión. Un sistema de control interno se define como políticas y procedimientos diseñados para proporcionar a la gerencia una seguridad razonable de que una empresa logrará sus metas y objetivos. Estas políticas y procedimientos a menudo se denominan controles y juntos forman los controles internos de una empresa. La dirección diseña el sistema de control interno para lograr tres objetivos orientados al medio ambiente. La administración es responsable de establecer y mantener los controles internos de la entidad y de informar sobre la eficacia y eficiencia con la que operan dichos controles. Sin embargo, los auditores son responsables de comprender y probar los controles internos sobre los informes financieros (Alaña et al., 2017).

Se cree que es necesario fortalecer el sistema de control interno y de riesgos en el ámbito del talento. Optimizar la transparencia de los procesos de gestión y el cumplimiento de metas, objetivos, planes, programas y proyectos para obtener información en tiempo y forma, garantizando así la gestión eficaz de los recursos públicos, buscando contribuir con bienes y servicios en beneficio de la ciudadanía. La gestión integral de riesgos es ahora una herramienta relevante para cualquier organización que busque permanecer operativa en un entorno cambiante a largo plazo. Por otro lado, muestra que COSO ERM ayuda a las empresas a mejorar el desempeño al permitir que los ejecutivos administren mejor sus recursos. Además, brindan implicaciones para agregar valor a la empresa, señalando que este valor proviene de la

implementación de todo el proceso, lo que luego permite a los gerentes tomar mejores decisiones y responder adecuadamente a los riesgos (Ortiz, 2021).

El fracaso de las PYMES está relacionado en gran medida con la toma de decisiones inoportuna, la consideración insuficiente de la situación real de la empresa, la falta de un análisis adecuado de los indicadores, la falta de control sobre la eficacia de las funciones administrativas y otros aspectos del desarrollo de la empresa. tales como crecimiento, rentabilidad, rotación de inventario, activos, etc. Es decir, para detectar las posibles causas de falla, se deben identificar los riesgos y realizar y evaluar las actividades que permitan alcanzar las metas propuestas. De aquí se puede concluir que el control interno de las PYMES nace de la necesidad de minimizar los riesgos en base a temas de gestión, desperdicio, proceso productivo, mercadeo, administración de costos, por lo tanto, minimizar los problemas que enfrentan los administradores no aplica para regular su Reglamento Activo. servir como lineamientos para monitorear procesos específicos (Mendoza y Bayón. 2019).

Un sistema de control interno es fundamental para una entidad ya que integra las normas y procedimientos de todo el flujo de información contable que detalla las distintas operaciones que realiza la entidad. Los controles internos benefician a la empresa al brindar seguridad de que los estados financieros son sólidos. Un manual de procedimientos es la mejor herramienta y la herramienta ideal para captar el flujo de una actividad específica dentro de una organización donde se establecen políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para llevar a cabo actividades de manera eficaz y eficiente. Además de ser una política de gestión, el sistema de control interno constituye una herramienta de apoyo a cualquier directiva empresarial para lograr la modernización, el cambio y producir resultados óptimos, de calidad y eficiencia. Los

controles internos buscan la mejora continua, potenciando la fortaleza de la empresa frente a la gerencia a través de un manual de procedimientos (Vivanco, 2017).

Por las razones ya mencionadas, podemos dar a conocer el enunciado del problema, el cual es el siguiente: ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022? Para brindar una respuesta al enunciado del problema, se ha descrito el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022. Asimismo, de acuerdo al objetivo general se han planteados los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022.
3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022.

La siguiente investigación se justificó ya que permitirá conocer cuáles son las oportunidades del control interno que ayuden a las micro y pequeñas empresas nacionales y a la empresa en estudio, en relación al cuidado de sus activos y su información financiera y económica y que ello les pueda permitir mejorar su gestión empresarial. Además, esta investigación se justificó ya que se evaluará de manera sistemática la aplicación de un sistema de control interno y que ello sea una

herramienta que les permita brindar posibles soluciones a las deficiencias que puedan encontrarse. Asimismo, esta investigación se justificó ya que con el desarrollo, presentación, evaluación y sustentación me permitirá poder obtener mi Título Profesional de Contador Público.

De esta manera se empleará como metodología para esta investigación descriptiva, cualitativa, no experimental, bibliográfica, documental y de caso, considerando como técnica las fichas bibliográficas y la encuesta, como instrumento se tuvo que realizar una entrevista y un cuestionario que se aplicó al encargado de la Emp. de Transp. y Serv, Mult. El Turista S.R.L.

Como resultado, se concluyó, en medida que los autores de los antecedentes mencionan que la mayoría no cuentan con un sistema de control interno y con esto se concibe que dicha falta hace que la gestión no sea optima, es por ello que la implementación de dicho sistema es de suma importancia para las empresas.

En conclusión, se propone a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., efectuar la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de permitir optimizar los recursos y que gracias a ello se logre una gestión eficiente, además se mejore en las actividades de servicios, y que todo ello contribuya a la toma de decisión acertada mejorando de esta manera el prestigio de la empresa.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Tapia (2017) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transporte macas Ltda. de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago. Siendo su objetivo general: Proponer un sistema de control

interno para la Cooperativa de Transportes Macas Ltda., de la Ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, para corregir falencias administrativas y contables en la institución. Cuya metodología que se utilizó en esta investigación es el método descriptivo, en el estudio descriptivo el propósito de investigador es describir situaciones y eventos. Conclusiones: Se pudo identificar teóricamente los procesos de control interno y determinar que la cooperativa no cumple a cabalidad incrementando gastos innecesarios los que no permiten un correcto desarrollo de sus actividades administrativas y económicas. Se determinó que la Cooperativa de Transporte Macas Ltda. no cuenta con un organigrama funcional que permita a los socios y personal administrativo conocer las funciones y actividades de cada área de la institución, razón por la cual el personal encargado de los diferentes departamentos desconoce las responsabilidades a las cuales se encuentran designadas. Se pudo diseñar un sistema de control interno, en el cual se expone el procedimiento de contratación de personal para diferentes áreas, además del proceso de contabilidad, inventario físico y el manual contable que permitirá mejorar los procesos internos que realiza la cooperativa y brindar un mejor servicio a los usuarios. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Transportes Macas implementar un código de ética para que el personal pueda desempeñar sus funciones basados en las normas de conducta y valores establecidos, lo que aumentará en la credibilidad e imagen institucional. Al personal directivo diseñen una planificación estratégica que abarque todas las áreas de la empresa considerando la misión, visión y objetivos propuestos con la finalidad de que todos los funcionarios conozcan las metas institucionales y

se incentive el trabajo en equipo. Al gerente con la finalidad de segregarse funciones ejecutar el presente trabajo de investigación, lo que permitirá que las actividades de la institución sean supervisadas y analizadas antes de presentar los informes a la gerencia, además las actividades de compras y ventas de servicio serán realizadas bajo procedimientos que incrementen el nivel de confianza y transparencia.

Coronel (2017) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la Estación de Servicio Luz Irene, ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Siendo su objetivo general: Diseñar de un Sistema de Control Interno para Estación de Servicio Luz Irene del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Cuya metodología que se utilizó en esta investigación es el método descriptivo, en el estudio descriptivo el propósito de investigador es describir situaciones y eventos. Conclusiones: La ausencia de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicio Luz Irene ha producido que no se alcance los objetivos propuestos y que sus actividades no sean lo suficientemente eficaces, lo que no es beneficioso para la empresa porque presenta niveles de riesgo alto y niveles de confianza baja, esto hace que no exista un buen direccionamiento del negocio. El Sistema de Control Interno disminuirá los riesgos, podrá identificar, las deficiencias y será utilizado como una herramienta para la toma de decisiones dentro de la estación de servicio. También se ha concluido que en la estación de servicio no están definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de sus colaboradores, originando una mala comunicación y un control deficiente

en las tareas que se realice. Existe desconocimiento de la filosofía empresarial de la estación es por eso que sus colaboradores no trabajan en equipo para la obtención de un bien común sino solo individual. En la Estación no se cuenta con políticas en las actividades y procedimientos que se desarrolla debido a que existe un control empírico y estas están sujetas a ese control. Se recomienda la implementación del Sistema de Control Interno ya que este permitirá que todos los procesos tengan control y estén vinculados entre sí, respaldados con información veraz, permitiendo una delegación transparente de autoridad para que de esta manera se alcancen los objetivos institucionales. Supervisión de cada una de las actividades realizadas por los empleados diariamente para concientizar el control y que sus tareas sean eficientes. Realizar una debida segregación de funciones para que no se pierdan las líneas de autoridad evitando centralización en cargos de trabajo para evitar posibles fraudes y disminuir riesgos.

Ushca (2019) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno de Mercadex, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Siendo su objetivo general: Diseñar un Sistema de Control Interno en la empresa Mercadex, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que contribuya al mejoramiento de la gestión y control de los procesos administrativo, financiero y operativo. Cuya metodología que se utilizó en esta investigación es el método descriptivo, en el estudio descriptivo el propósito de investigador es describir situaciones y eventos. Conclusiones: Se realizó el Diseño de un Sistema de Control Interno a la empresa MERCADEX, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, con la finalidad de contribuir al

mejoramiento de la gestión y control de los procesos administrativo, financiero y operativo que realiza la empresa, mediante la utilización de diferentes técnicas de investigación, las cuales permitieron obtener evidencia competente y suficiente, dando lugar a las siguientes conclusiones: Se utilizó la herramienta de la matriz FODA para analizar la situación de la empresa, en el que se considera como mayor debilidad la inexistencia de tecnología de punta, ya que existe capital de trabajo mal utilizado y eso retrasa el trabajo de producción, sin embargo la empresa cuenta con una mayor fortaleza en el diseño y calidad de productos para la expansión de la marca a otras ciudades contando con suficiente capacidad de producción, ayudando a contrarrestar las debilidades y amenazas existentes. Inexistencia de evaluación y monitoreo constante y periódico de actividades, procesos y procedimientos en la empresa por falta del control interno, provocando deficiencias no detectadas a tiempo para ser contrarrestadas, e impidiendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se emitió un informe del Diseño de un Sistema de Control Interno, en el que se propuso el manual de funciones detallando las responsabilidades y funciones para cada departamento, flujogramas de procesos de cada departamento para que el personal conozca sus funciones de manera ordenada y realice sus actividades de manera eficiente, y la reestructuración de nuevos documentos que utiliza la empresa.

2.1.2. Nacionales

Pacherres (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Cooperativa de Servicios Múltiples Cenfrocafe Perú – Jaén,

2021. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Cooperativa De Servicios Múltiples Cenfrocafé Perú – Jaén, 2021. Su metodología, el diseño de la investigación fue no experimental, cualitativo, bibliográfico- documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Conclusiones: Se concluye respecto al cuestionario realizado al representante de la Empresa Cooperativa De Servicios Múltiples Cenfrocafé Perú con los resultados obtenidos, la empresa cuenta con un sistema de control interno, lo cual trae consigo acciones y métodos establecidos con el fin de evitar riesgos en su entorno. Por lo consecuente, está destinado a ofrecer protección suficiente relación del éxito de los objetivos de la organización. Cuenta con un manual de organizaciones, código de ética, sirve como guía para todo el personal, esto le ayuda a intervenir con honestidad y a entender tal que deben plantear los problemas que se pudieran comparecer en un vigente o porvenir. Tienen que implementar una mejora y ponerse analizar los riesgos que abarcan en su entorno, para determinar soluciones rápidamente que perjudican en el desarrollo de las actividades. Poner en marcha procedimientos, comunicación en la supervisión oportunamente, tener un personal autorizado. Por lo consiguiente, contar con indicadores de desempeño para poder tomar medidas correctivas. Tienen que utilizar mecanismos para obtener información externa y acrecentar los niveles de demanda: Crear una campaña de publicidad para evolucionar productos que satisfagan nuevas necesidades a los respectivos

clientes, dar ofertas y para tener una cartera de clientes, estas técnicas se utilizan para abrir un camino a un mercado exitosamente y generar los resultados esperados. Tienen que llevar a término un monitoreo constante en cada área pertinente para enmendar lo que se está haciendo de manera inadecuada, cotejar que los trabajadores cumplan con el reglamento de comportamiento e determinar manifiestamente actividades para los cuales no existe comprensión, el supervisor se tiene que informar con premura los errores detectados y ofrecer una contestación rápida y oportuna para agarrar medidas adecuadas para el incremento de la empresa.

Cruz (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C. - Lima, 2021. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del Control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C. – Lima, 2021. Su metodología, el diseño de la investigación fue no experimental, cualitativo, bibliográfico- documental y de casó. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Conclusiones: Se concluye respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C., y con los resultados obtenidos, podemos determinar que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado, pero que no es el adecuado por lo que genera muchas deficiencias en las actividades que se realizan, no difunde su código de ética ni

su Manual de Organización y Funciones lo cual repercute de forma negativa en el desarrollo de las funciones del trabajador, ya que muchas veces se realizan funciones que no le competen. Por otro lado, brindan capacitaciones al personal, pero tales también deberían ser en análisis y detección de fraudes para que puedan detectar los riesgos e identificarlos y puedan definir los procedimientos para sus posibles soluciones. El personal que labora en la empresa tiene una buena comunicación con las demás áreas, pero pese a ello la comunicación de la información requerida por la gerencia no se da en los plazos establecidos por excesos de confianza, por lo que se ve reflejado que la supervisión y monitoreo es deficiente por lo que dificulta el buen desarrollo de las actividades y la comunicación oportuna de los riesgos para la toma de decisiones y de solución. Se recomienda que la empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C., que mejore su sistema de control interno y aplique sus cinco componentes, para que desarrolle sus actividades de manera correcta y el personal cumplan con la entrega de información en tiempo oportuno a fin de que se tome las decisiones correspondientes y por ende se logre los objetivos. Se propone a la empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C., de acuerdo al componente Ambiente de control, que debe mejorar su sistema de control interno ya que es muy importante para un buen desarrollo de sus actividades y para el logro de sus objetivos, así también mejorar su manual de organizaciones y funciones de acorde al rubro de su negocio y su código de ética, deben darse a conocer a todos los trabajadores.

Bermeo (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes y Servicios

Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de transportes y servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - PIURA, 2020. Conclusiones: Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no tiene un buen trato remunerativo con sus trabajadores en el área operativa, debido a que la empresa quiere disminuir los costos laborales, pagándoles con conceptos no remunerativos, afectando directamente con sus beneficios sociales de los trabajadores, causando que los mismo no estén de acuerdo con las medidas tomadas. Se concluye que la empresa en estudio, no tiene una implementación en capacitaciones hacia el personal, arriesgándose a tener un personal ineficiente o que no esté preparado para tratar con el cliente, o que realice sus funciones de manera equivocada, ocasionando pérdida de clientes por la mala atención y por el mal servicio brindado. Se concluye que la empresa en estudio no cuenta con equipos GPS en las unidades, ya que, desconocía los beneficios que se obtienen, por lo que nunca se había interesado en hacer uso de estos equipos tecnológicos. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., no cuenta con un responsable en el área operativa que se encargara de realizar un cronograma donde se señale los mantenimientos preventivos de las unidades, de mantener las unidades abastecidas de combustible, así como también llevar

el control del combustible verificando los kilometrajes después de los desembarques y comparando con los consumos anteriores, así como también el control de las veras sustitución de los repuestos y accesorios de las unidades. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, descuida al usuario ya que pocas veces escucha las quejas de los usuarios, así como también, hasta el momento nunca ha realizado una encuesta al usuario para saber las inquietudes y necesidades que se puedan implementar. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., no cuenta con un manual de funciones generando al personal confusiones a la hora de realizar sus funciones, también genera omisión y duplicidad de funciones afectado a las demás áreas y a la buena operatividad de la empresa.

Guzmán (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. Conclusiones: La empresa de transportes urbano Virtual Express S.A. No tiene implementado su sistema de control interno, por lo que se ha visto una perdida en cuestión de los ingresos

generados por parte de los concesionarios. Consiste en que los concesionarios por no pagar un cupo por salida del paradero de inicio, lo que hacen ellos es realizar sus actividades de manera informal saliendo de la mitad de ruta así mismo sin llegar a su paradero inicial todo eso es por no generar su pago en la oficina. Por otro lado, los resultados que se obtuvieron acerca de la encuesta, se pudo encontrar los conductores no están respetando los acuerdos internos en la prestación de servicio. Todos los vehículos cuentan con los respectivos equipos de primeros auxilios como también kit de herramienta. El personal encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento lo realiza debes en cuando quiere decir que no hace la fiscalización todos los días por lo tanto se implementa el sistema de control interno para controlar los errores suscitados y tener efectividad y control con los concesionarios. La empresa debe hacer cumplir los acuerdos tomados dentro de la gerencia para corregir los errores causados por parte de los accionistas. Hacer cumplir el mecanismo de control interno en la empresa en estudio. Realizar charlas acerca del buen trato y servicio al usuario. Hacer cumplir con los mantenimientos del vehículo para prevenir problemas durante su servicio. Implementar un reloj en puntos específicos dentro de su recorrido, para evita el desorden y el correteo entre concesionarios. Hacer cumplir a los concesionarios con su obligación con la empresa. Llevar un control estricto en la llegada y salida de los vehículos en la empresa.

Sánchez (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020. La metodología

fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020. Conclusiones: En cuanto al cuestionario aplicable al gerente de la empresa Transportes Meridian S.A.C., describe las oportunidades para el control interno, dado que no existe un sistema de control, esto dará lugar a actividades insuficientes de la empresa, por lo que se recomienda implementar un sistema de control interno y por lo tanto generar entusiasmo en los empleados. Además de difundir normas éticas y códigos éticos dentro de la entidad, de manera que se promueva la integración del personal, es beneficioso para el clima laboral interno de la empresa y la evaluación de posibles problemas que puedan afectar la continuidad de la empresa, además los riesgos internos pueden ser determinados. Por lo tanto, se debe determinar los procedimientos para lograr las metas trazadas. Y en base a esto, utilizar los canales adecuados para mejorar la información relacionada con el cliente, por lo que es importante que el negocio comunique los errores de una manera oportuna y así tomar las decisiones más adecuadas. Se concluye que, las empresas deben implementar un sistema de control interno de acuerdo a la capacidad de la empresa, evitando así que realicen malos manejos y actividades inadecuadas para la empresa Transportes Meridian S.A.C. Asimismo se realiza las siguientes propuestas: Se propone a la empresa Transportes Meridian S.A.C., implementar un sistema de control interno que

cumpla con las expectativas de los encargados de la empresa. Se propone a la empresa Transportes Meridian S.A.C., implementar un manual de funciones para que los colaboradores conozcan sus responsabilidades y funciones para el desempeño de sus actividades. Se propone a la empresa Transportes Meridian S.A.C., contar con el personal idóneo para el desarrollo de esta herramienta ya que es fundamental para las actividades empresariales.

Vilcahuaman (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. - Huancayo, 2020. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. – Huancayo, 2020. Conclusiones: Se concluye que la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L., nos menciona que no cuenta con un sistema de control interno, lo cual es necesario que implemente dicho sistema, para el buen funcionamiento de la empresa, asimismo se describe los factores relevantes del control interno, en donde la empresa debe contar con su manual de organización y funciones y que ello se derive a las diferentes áreas para las acciones correctivas si las hubiera, asimismo se debe evitar los riesgos con las estrategias propuestas por la gerencia que ayude a aminorar los fraudes y perdidas estableciendo las

herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto una comunicación fluida de la gerencia y los colaboradores sería excelente para conllevar un buen desarrollo de las actividades comerciales. Se propone a la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L., adicionar planes y estrategias que ayuden a la implementación para así mejorar y cumplir con los objetivos y metas trazadas. Se propone a la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L., evaluar a los trabajadores en las actividades que realizan, para brindarle un adecuado régimen de funciones y conlleven a realizar sus actividades con mejor entendimiento y a la vez sea la empresa quien se beneficie en el futuro.

Meléndez (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019. Conclusiones: Del cuestionario realizado al Gerente General de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., se ha podido describir que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de

procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no incluyen procedimientos de actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información, no existe comunicación adecuada es decir fluida, suficiente y oportuna, entre las áreas, no hay coordinaciones internas y externas para verificar periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración. Se sugiere a la empresa que implemente un sistema de control interno para salvaguardar sus activos, permitiéndole tener un grado de seguridad razonable. Se puede concluir mencionando que el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; proponiendo a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., que implemente un sistema de control interno que le permitirá involucrar tanto al gerente general como al resto del personal, en valores y responsabilidades, permitiendo minimizar los riesgos ante los objetivos trazados. Es por ello que es imprescindible la correcta aplicación del control interno ya que ayudara a obtener una eficiencia, eficacia y transparencia en sus diversas operaciones evitando errores, fraudes y pérdidas, además brindando así una información clara, precisa y veraz. Además, se propone establecer los objetivos claros para dar soluciones a los riesgos internos y externos que conlleva a un declive de la empresa. Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., mantener una comunicación clara y fluida con los colaboradores de la empresa, mantenimiento una información adecuada con sus ideas y sugerencias que nos puedan brindar. Se propone a la Empresa de

Multiservicios Ubiriki S.A.C., mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización.

Huerta (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa Transportes de Carga Mackre S.A.C. – Casma, 2020. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa Transportes de Carga Mackre S.A.C. – Casma, 2020. Conclusiones: Se concluye respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Transportes de Carga Mackre S.A.C., y con los resultados obtenidos, se puede afirmar que la empresa de caso si cuenta con el control interno como un sistema implementado, en donde se lleva a cabo la asignación de funciones y responsabilidades que desempeña el personal administrativo y operativo en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo con los protocolos, principios y valores éticos considerando que favorecen el clima laboral. Se tiene conocimiento y se realiza la evaluación de los riesgos eventuales que afectan a la empresa respecto a las devoluciones de mercancía defectuosa en donde la administración prevé acciones de solución inmediata y de momento, viéndose necesaria un plan de reporte y procedimientos a realizar para disminuir los

efectos económicos a la empresa. En tanto se realiza la coordinación y comunicación oportuna al gerente sobre los registros y aspectos contables en donde adicionalmente se cuenta con el apoyo de contadores externos para asegurar la razonabilidad y transparencia de la contabilidad, también se supervisa el desempeño del personal respecto al trato que se le brinda al usuario, verificando el estado vehicular y la documentación correspondiente en donde es necesario realizar la orientación respecto al llenado de las guía transportista para evitar multas y sanciones. Se propone a la empresa Transportes de Carga Mackre S.A.C., según el componente Ambiente de control, realizar la separación de funciones del personal administrativo para mejorar la evaluación del rendimiento individual, ya que actualmente se realizan actividades compartidas.

Flores (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Corporación Herbozo S.A.C. – Casma, 2019. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Corporación Herbozo S.A.C. – Casma, 2019. Conclusiones: De las 20 preguntas, propuestas en 5 partes de control interno, del cuestionario, estos resultados son hechos y con base en la situación real de la empresa Corporación Herbozo S.A.C., se ha obtenido información sobre el sistema de control interno

de la empresa. Asimismo, dentro de la empresa, en los componentes del entorno de control, evaluación de riesgos y actividades de control, muestra conocimientos suficientes para potenciar sus actividades operativas. La empresa tiene un control adecuado sobre las operaciones reflejadas por las actividades de control realizadas, y siempre se encuentra en estado de conciliación. Sin embargo, debido a la mala comunicación de la empresa y la lentitud en ella, y se encontró que la falta de información se debe a una mala información de la empresa y un procesamiento lento, lo que puede afectar a la empresa, y en el componente de monitoreo, el supervisor realiza sus funciones asignadas. Se propone analizar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que la empresa pueda identificar factores internos y externos que inciden en el desarrollo de las actividades de la empresa. Se propone que las empresas apliquen la gestión por proceso y no por función, porque a través de este tipo de colaboración, los colaboradores aprenderán no solo a realizar sus funciones, sino también a saber que los beneficiarios son ambas partes para participar.

Minaya (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Vimela E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2021. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Representaciones Vimela E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2021. Su metodología, el diseño de la investigación fue no experimental, cualitativo, bibliográfico- documental y de casó. Para el recojo de información se utilizaron

las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa.

Conclusiones: Se concluye que la empresa en estudio Representaciones Vimela E.I.R.L., no tiene implementado un sistema de control interno, lo cual no permitirá resultados óptimos para el logro de sus objetivos trazados, ante ello se debe buscar fortalecer con políticas y reglamentos que permita identificar los posibles errores interno e externos y así realizar acciones correctivas que sean menos perjudiciales económicamente a la empresa. Además, no se comunica las actividades mediante la formalidad de un MOF que ello debe permitir la segregación de funciones la cual establezca sus responsabilidades de cada uno de los trabajadores en la empresa, asimismo debería realizarse acciones de monitoreo a las áreas teniendo en cuenta que si se halla deficiencias se debe informar a la gerencia para que se tome decisiones asertivas, esto permitirá a la empresa mantener un clima laboral excelente. Se propone a la empresa Representaciones Vimela E.I.R.L., dicha implementación debe ir de la mano estableciendo un código de ética, un MOF la cual permita una segregación de funciones adecuadas y que los trabajadores laboren con valores e integridad. Se propone a la empresa Representaciones Vimela E.I.R.L., establecer planes de contingencia que permita a la empresa establecer procedimientos específicos de coordinación, alerta y respuesta inmediata ante la ocurrencia de una situación adversa con el fin de proteger la vida y los recursos de la empresa.

Ponce (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Sidecom

Representaciones E.I.R.L. - Chimbote, 2021. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Sidecom Representaciones E.I.R.L. - Chimbote, 2021. Conclusiones: Se concluye que la empresa de estudio no cuenta con un sistema de control interno sin embargo presenta varias fortalezas que le han permitido desarrollar sus actividades y mantenerse en el mercado del sector ventas. La empresa cuenta con objetivos, metas y estrategias bien definidas, las cuales están establecidas en un plan estratégico, cuenta con un sistema de vigilancia en el área de inventarios, lo que permite mantener el almacén seguro, la empresa tiene implementado un sistema de kardex que le permite tener información sobre el ingreso y las salidas de la mercadería. Pero se obtiene también que carece actualmente de la implementación adecuada de su sistema de control interno haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución carezcan de una adecuada supervisión, el no contar con un sistema implementado, todo lo mencionado se realiza de manera improvisada y con errores sistemáticos, también se identifica que no cuenta con un Manual de Organización y Función la cual ayudarían a garantizar la eficiencia de sus actividades para la toma de decisiones logrando el buen desarrollo de la empresa. Debido a que las falencias del control interno en la empresa Sidecom Representaciones E.I.R.L. son mínimas mi propuesta de mejora es crear una cultura del control mediante la comunicación, la

motivación y la capacitación. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Una posible forma de inculcar estos conceptos es mediante una capacitación. Además, debemos implementar un manual de organización y funciones (MOF), el MOF contiene, esencialmente la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

2.1.3. Regionales

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

2.1.4. Locales

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

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de Control Interno

El control interno se manifiesta como el logro de la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Los controles internos pueden desempeñar un papel en la determinación de si el plan de vida de una empresa es sólido y está respaldado por la documentación adecuada, y su contribución a su futura prosperidad y éxito. Existe un fuerte vínculo entre el control interno y la prosperidad de una empresa, lo que aumenta el valor de la empresa y logra sus

objetivos. Además de evaluar los riesgos y mejorar las estrategias de gestión, la relevancia de los informes de control interno se determina adaptando su funcionalidad a las expectativas cambiantes y alineándose con las políticas de prevención del fraude (Calderón y Mantilla, 2017).

2.2.1.1.Importancia del control interno

Todas las empresas deben utilizar controles internos, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de las operaciones, y deben estar diseñados de manera que permitan Proporcionar una seguridad razonable sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, por lo que toda empresa debe contar con estándares de control. Evaluarlos en la parte administrativa y contable de las PYMES, ya que existen ciertas funciones claves que requieren la participación activa del dueño o dueños; y Aceptación y participación de las personas que trabajan en la empresa para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos establecidos por la empresa (Meléndez, 2016)

2.2.1.2.Objetivos

El autor (Meléndez, 2016), Comprende tres objetivos la cual permite a las empresas contar con diferentes aspectos como son:

- **Objetivo Operativo**, Se refiere a la eficacia y eficiencia de las operaciones organizacionales. Incluyen objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad, evaluación de proyectos, desarrollo de proyectos, operaciones y protección de activos. Las actividades deben llevarse a cabo con el mínimo esfuerzo y recursos, y con la máxima utilidad, según lo dicte la gerencia.

- **Objetivo de información**, Implican la preparación de estados financieros y otra información de gestión, así como la prevención de la falsificación y publicación de información. La información capturada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable y se presenta al usuario en tiempo y forma.
- **Objetivo de cumplimiento**, Se relacionan con el cumplimiento de las leyes, los instrumentos legales aplicables y otras reglamentaciones pertinentes. Cualquier acción tomada por la organización debe cumplir con las leyes del país y debe cumplir con la normativa aplicable a la empresa.

2.2.1.3.Características

Para los autores Camacho et al., 2017, adaptan las características siguientes:

- Establecer el compromiso de la Alta Dirección
- Establecer la estructura del Equipo de trabajo.
- Establecer diferentes parámetros de implementación o ajuste del Sistema del Control Interno.
- Desarrollar un plan de trabajo para la implementación y el diseño.
- Segregar funciones.
- Los controles internos solo pueden proporcionar un grado de razonable de seguridad.
- Los controles internos son un médium para los alcances de los objetivos.

2.2.1.4.Informe COSO

Para los autores Mancero et al., 2020, dice lo siguiente:

Es una organización privada y voluntaria formada el año 1985, que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta.

También elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC (Securities and Exchange Commission) y otros reguladores, y para las instituciones educativas. Este comité está integrado por las siguientes instituciones dedicadas a guiar a la administración ejecutiva y a los participantes del Gobierno de la empresa para lograr el establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas. Promueve y difunde estructuras (frameworks) y guías basados en profundas investigaciones, análisis y mejores prácticas.

Coso I

Enfatiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan la importancia del control interno, su impacto en los resultados de la gestión, el rol estratégico asignado a la auditoría y la consideración inherente del control como un proceso integrado con los procesos operativos de la empresa y no como actividades extras del Grupo único, lo que dará lugar a trámites burocráticos.

Coso II

Se centra más profunda y ampliamente en la identificación, evaluación y gestión integrada de riesgos. Priorizar la visión del evento sobre la visión del riesgo. Este nuevo enfoque no reemplazará el marco de control interno, sino que lo incorporará, lo que permitirá a las empresas mejorar sus prácticas de control interno o decidir pasar a un proceso de gestión de riesgos más completo. Además, amplía el horizonte de riesgo para incluir eventos negativos o positivos, es decir, amenazas u oportunidades; hasta la ubicación

de los niveles de tolerancia al riesgo; y la gestión y gestión del riesgo de estos eventos.

Coso III

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), sus objetivos son: aclarar los requisitos para el control interno, actualizar el contexto en el que se aplica el control interno para responder a los muchos cambios en la empresa y el entorno operativo, y ampliar su aplicación mediante la expansión de informes y objetivos operativos. Este nuevo marco integrado brinda una mayor cobertura de los riesgos que enfrentan las organizaciones en la actualidad.

2.2.1.5.Componentes

Para Paredes (2018), muestra a cada uno de los componentes:

Ambiente de Control:

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan la actitud general de la alta dirección, directores y dueños de entidades hacia el control interno y su importancia para la organización. Tiene una gran influencia en la estructura de actividades de la empresa, la forma en que se fijan los objetivos y se evalúa el riesgo. Por lo tanto, se considera que es el fundamento o fundamento de otros componentes del control interno.

Evaluación de Riesgo:

Su funcionalidad se basa en una descripción de los procesos que utilizan los ejecutivos para identificar, analizar y gestionar los riesgos de negocio que puede enfrentar la empresa y sus resultados. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o tipo de industria,

enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan a su viabilidad, por lo que su identificación es un requisito previo para su evaluación. Por lo tanto, las metas deben definirse para que la gerencia pueda identificarlas y determinar las acciones requeridas para gestionarlas.

Actividad de Control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a garantizar que se cumplan las órdenes ejecutivas. Están contruidos para garantizar que se alcancen los objetivos de la empresa. Revisión avanzada: incluye la comparación del rendimiento con los presupuestos, pronósticos y más. Procesamiento de la información: incluye la implementación de diversos controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones.

Información y Comunicación

Son los elementos básicos de la estructura de control interno. La información sobre el entorno de control, la evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión es necesaria para que los gerentes orienten las operaciones y garanticen el uso de las normas legales, reglamentarias y de información.

Supervisión o Monitoreo

Las actividades de monitoreo son evaluaciones continuas o periódicas de la calidad del desempeño del control interno para determinar qué controles están operando según lo planeado y si necesitan ser modificados a la luz de las circunstancias cambiantes.

2.2.2. Teoría de la empresa

Para el autor Alfaro (2016) que existen dos puntos de vista sobre la teoría de la empresa el primero, referida a la unidad de producción de servicios o bienes, los cuales, examinan las combinaciones de los factores en la producción que resulte conveniente para la obtención de servicios o bienes que oferte la empresa. Este primer punto trata sobre el análisis de las relaciones que existen entre el mercado y las empresas, en consecuencia, trata de determinar el comportamiento de la empresa si constituye un abuso dentro del poder de mercado. El segundo, respecto a los vínculos que unen a los sujetos aportantes de diversos factores en la producción combinada de la empresa, es decir, a los trabajadores, administradores, accionistas, financiamiento y obligaciones que son prestados a la empresa; dado que estos factores representan diversos contratos, siendo determinantes en los factores de la producción y de los rendimientos obtenidos de participantes de la empresa. Entonces, en esta teoría explica el uso y factores del mercado que serán necesarios para la realización de las transacciones basados, de manera que, la producción empresarial y trabajo en equipo no se pueden realizar a través de intercambios del mercado, porque necesitan la cooperación en la optimización de los costos entre los participantes de la producción.

Para el autor Krause (2017) afirma que, dentro de la teoría de la empresa, se encuentra distinguido de 2 maneras substanciales que vendrían los puntos más relevantes de esta teoría, el primero, como los fines económicos de una empresa y el segundo como el perfeccionamiento humano. El primero punto de vista, sobre los fines económicos de una empresa, trata de la consecuencia que se derivan exclusivamente por la dimensión económica, ya que, ciertamente estos objetivos

económicos son los que ponen en marcha a una empresa, también se encuentra la clave como necesidad a la ética radical, puesto que, agrupa a personas a mantener un contrato de servicio, mientras, que las organizaciones empresariales lo que buscan es tener otros fines radicales a través de gestiones que son factores determinantes en la naturaleza de sus objetivos económicos y segundo punto de vista, el perfeccionamiento humano, se encuentra basado en la asociación de las personas, alcance del logro de los objetivos comunes a través de las gestiones con fines económicos que son propios, estas asociaciones de las personas, lo que buscan, son esfuerzos para conseguir ganancias y darle vida a la empresa, están acciones se ven reflejados en los empleados y directivos, asimismo, el hombre requiere de ciertos bienes económicos para que pueda realizar su perfeccionamiento, este perfeccionamiento lo encuentra en la empresa.

2.2.2.1.Importancia de empresa

Para el Argudo (2020) lo primero que se debe comprender sobre la empresa, es que se trata de una organización de personas que tienen por finalidad el logro de objetivos y la obtención de beneficios. Partiendo de este criterio, la importancia que poseen las empresas, es dar trabajos a un número determinados de empleados y de esa manera se pueda asegurar al bienestar familiar, también, de producir y realizar actividades para la satisfacción de las personas, igualmente, son fuentes de ingresos ya que promueven poderes adquisitivos ante la sociedad, además facilita las metas y logros y finalmente, son promotores de inversiones.

2.2.2.2.Características de empresa

Para el autor Vizcaíno (2022) sobre las características de la empresa son los siguientes: Primero, forma organizada, en este punto se reúnen serie de recursos

para que puedan desarrollar sus actividades como el recurso de capitales, instalaciones o edificios, fabricación de bienes, maquinarias y equipos, recursos humanos. Segundo, sus funciones son distribuidos en diferentes departamentos, suelen dividirse por departamentos y poder realizar diversas actividades como de recursos, administrativos y financieros. Tercero, satisfacen las necesidades de los clientes, cubriendo las diferentes necesidades de un determinado servicio o bien. Cuarto, son con fines de lucro, estas desarrollan sus actividades con la finalidad de maximizar sus beneficios económicos. Quinto, poseen una razón social, el nombre identifica y representa frente a otras empresas del mercado. Sexto, están sujetas a protocolos y normas vigentes tanto internas como externas para su respectivo ordenamiento jurídico y que pueden regular sus actividades. Por último, elaborar estrategias para el logro de sus objetivos, parten con diseñar estrategias sobre los objetivos que serán en el corto, media o largo plazo.

2.2.2.3.Objetivos de empresa

Para Lisboa (2019) señala que son conjuntos de pasos para que se pongan en marcha que puede ser a corto, mediano y largo plazo, relacionados con la visión y misión de la empresa. También, los objetivos en una empresa ayudan al logro de los resultados deseados, estos deben medirse para que ayude a la evaluación en su desempeño y se pueda tomar acciones necesarias para plantear nuevas estrategias.

2.2.2.4.Tipos de empresa

Para el autor Fernández (2022) desde su punto de vista, clasifica a las sociedades de la siguiente manera: Primera sociedad, se encuentra la Sociedad colectiva, en este tipo de sociedad se encuentran representados por asociaciones civiles y se

caracterizan por ser sin fines de lucro, además, esta sociedad es creada para realizar gestiones de cobranza de ciertos derechos de autores de carácter patrimonial, están constituidos según disposiciones del Código civil y se encuentran normados en el Decreto Legislativo No 822, ejercen en nombre ajeno o propio los intereses patrimoniales. Segunda sociedad, se encuentra la Sociedad de responsabilidad limitada, se caracteriza de las limitaciones en cuanto a sus propietarios, referente de aquellos activos que pueden ser utilizados y de esta manera se pueda cubrir los problemas financieros de la empresa, se encuentra constituido con un mínimo de 2 y máximo de 20 miembros, son constituidos por medio de escritura pública, el cual estará registrado en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), asimismo, esta sociedad no se divide en acciones, sino por el contrario las participaciones son iguales, indivisibles y acumulables. Tercera sociedad, se encuentra, la Sociedad anónima, en este tipo de sociedad, principalmente se encarga de reunir numerosas cantidades de inversionistas y de dinero con la finalidad de ejecutar grandes proyectos. Estos capitales están representados por acciones, los cuales serán repartidos según la cantidad aportada de dinero, las responsabilidades en esta sociedad, es asumida por los socios de manera proporcional, se encuentran conformados por escritura pública en el registro mercantil, a su vez, posee una Junta General y un Órgano de Administración. Cuarta sociedad, se encuentra, la Sociedad comanditaria por acciones, en este tipo de sociedad, el capital social se encuentra dividido en acciones, conformado por aportes de socios, se caracteriza por que uno de los socios tomara la administración y responderá de manera personal frente a sus obligaciones con terceros; se encuentran regulados en la

Ley de Sociedades de Capital, asimismo, se encuentran en la obligación de llevar ciertos libros como, actas, inventarios, diario, acciones nominativas, presentación y formulación de cuentas anuales, posee una Junta de accionistas y el Órgano administrativo. Quinta sociedad, se encuentra, la Sociedad comanditaria simple.

Para el Diario Gestión (2022), menciona los tipos de sociedades que existen en el Perú: encontrándose la primera sociedad, como la Sociedad Anónima Cerrada, es un tipo de sociedad mercantil, creada con un mínimo de 2 y hasta un máximo de 20 socios, es una de las sociedades más escogidas y recomendables para la formación de ciertas empresas jurídicas y naturales, puesto que se caracteriza por ser dinámicas, los aportes del capital son a través de los socios, las acciones representan una proporción del capital, cuando el plazo de duración vence se puede disolver según el acuerdo del estatuto que se encuentran estipulados. Asimismo, la segunda sociedad, como las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, en este tipo de sociedad se caracteriza por llevar nombres y apellidos de una persona natural o también un nombre comercial, son constituidas por a través de escritura pública, el tiempo de duración es determinado e indefinida, el propietario de este tipo de sociedad es responsable hasta con su patrimonio y la empresa responde hace frente de aquellas obligaciones que hayan sido generadas durante sus actividades comerciales, también como tercera sociedad, como la Sociedad Anónima Abierta, es el tipo de sociedad en donde las personas recurren para el financiamiento, constitución o aumento de capital, a través de las emisiones de acciones.

2.2.2.5.Modalidades de empresa

Para el autor Trigos (2019) hay diferentes maneras de crear empresas, existen diversos tipos de empresas en el Perú que representan opciones como de personas jurídicas o naturales con la finalidad de gerenciar o administrar los cambios que se producen al interior de la empresa, para ello se mencionan:

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – S.R.L., normalmente conformada por familiares y que pueden ser de 20 socios, estos aportan pequeñas inversiones para el capital.

Sociedad Anónima Cerrada – S.A.C., se necesita mínimo de 2 a 20 socios, se constituye normalmente por una Junta general y un directorio, es un tipo de empresa más utilizado en nuestro país.

Sociedad Anónima – S.A., con un mínimo de 2 pero sin límites de socios, se constituye normalmente por una Junta general y un directorio, los socios solo reciben utilidades

Sociedad Anónima Abierta - S.A.A., que se encuentra formado de 2 hasta 750 socios, formada por una Junta general de accionistas y su gerencia, siendo el 35% perteneciente a los accionistas.

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - E.I.R.L., solo 1 persona es el dueño o gerente, encargado de aportar capital para una inversión en la empresa, ideado quienes buscan crear negocios independientes.

2.2.3. Teoría de las Mypes

Para el autor Álvarez (2017) menciona que las Mypes existen en diferentes sectores empresariales del Perú, por ende, las labores que conllevan se encuentran en la manera relevante de contribuir a los empleos, en la participación del

desarrollo socioeconómico de zonas ubicadas geográficamente, por otra parte, estos negocios pequeños son apreciados como aquel impulso de la fuerza en el crecimiento económico, como también, se caracterizan por la reducción de los niveles de pobreza en aquellos países en desarrollo. En esta teoría de las Mypes, trata del crecimiento del empresario, generando mayores empleos en mano de obra y el incremento de las ventas, obteniendo mayores beneficios contribuyendo a formar parte del producto bruto interno. Por otro lado, trata de aquellos negocios que no optan por desarrollar diversas estrategias de corto y largo plazo en la planificación futura, centrándose del diario, llegando con un promedio de tiempo de vida de cinco años aproximado.

Para Picado (2021) menciona a Frederick Taylor y la clásica de Henry Fayol, en donde sustenta esta teoría que posee una relación con las gestiones en las micro, pequeñas, medianas empresas (Mipyme). Igualmente, esta teoría trata en la aplicación del funcionamiento y manejo de cualquier empresa según sea su giro o tamaño de la empresa, dentro de este contexto, las exigencias de los clientes son cambiantes y vender un servicio o producto ya no es fácil, es por eso que esta teoría trata sobre el empresario y el desarrollo de nuevas estrategias en la competencia y con el pasar del tiempo lograr sostenerse en los mercados, a través de diferentes recursos adecuados de una gestión empresarial. También, trata sobre las visiones futuras de los empresarios, para que puedan afrontar las diversas circunstancias que le rodea en su entorno y de qué manera influye en las empresas. Lo que esta teoría quiere demostrar son los diversos factores externos e internos de los problemas administrativos, asimismo, las diferentes dificultades en el logro

de sus objetivos que se encuentran en una línea de tiempo como a corto, mediano y largo plazo.

2.2.3.1.Importancia de Mype

Para el autor Canepa (2022) respecto de la importancia que poseen las Mypes, es que brindan empleos aproximadamente del 80% en la población peruana, a pesar de numerosas dificultades de ciertas barreras de crecimiento en mercados emergentes, a menudo requieren acceder a diversos tipos de financiamiento, pero a pesar de eso, ciertamente juegan un papel importante en el desarrollo económico del país.

2.2.3.2.Características

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley 28015 (2003) menciona las características de las Mypes, quienes se encuentran representadas de la siguiente manera, dentro de sus operaciones comerciales de compra y venta no deben superar las 150 Unidades Impositivas Tributarias (U.I.T.) anuales, asimismo, no debe superar más de 10 trabajadores, se constituyen por personas jurídicas y naturales.

2.2.3.3.Objetivo de Mype

Para el autor Lisboa (2019), los objetivos son aquellos pasos que se encuentran definidos para lograr alcanzar los resultados que la empresa se haya propuesto en un determinado periodo de tiempo, a razón de que estos objetivos puedan ser medibles cada cierto tiempo, y de esta manera se pueda evaluar los desempeños necesarios. Además, estos objetivos pueden estar establecidos por diversas áreas de la empresa e incluso pueden tomar como estrategia a los clientes, con la finalidad de que les pueden resultar según se haya propuesto la empresa, para su

propio beneficio. Por otro lado, estos objetivos también son clasificados según el tiempo de plazo y por función para los indicadores determinados.

2.2.3.4. Tipos de Mype

- De acumulación

Diario El Peruano (2019) menciona que se distinguen por la capacidad de crear utilidades para que se pueda mantener el capital inicial, ya que con esta generación de utilidades podrá hacer inversiones y hacer crecer a la empresa, tener mayores cantidades de los activos, evidencian una mayor capacidad para la generación de los empleados remunerados.

- De subsistencia

Para el autor Navarro (2018) señala que se distinguen porque no generan utilidades en su patrimonio, en este tipo de actividad no necesariamente necesitan hacer diversas transformaciones de materias primas para la elaboración de ciertos productos o servicios. Además, se distingue porque maneja movimientos de flujo de caja, asimismo, no crea capacidad para la generación de los empleados remunerados

- De nuevos emprendimientos

Para el autor Socorro (2020) refiere que se encuentran basados en iniciativas empresariales que tiene como prioridad las oportunidades que se presentan, como resultado de opciones realizables para el desarrollo y la generación de sus ingresos. En este tipo, las oportunidades se basan en el cambio económico, creatividad, mejores innovaciones, que serán deseables para el inicio de un nuevo proyecto haciendo más competitiva la empresa.

2.2.3.5.Ley 30056 (2013)

Para Escalante (2016) menciona que la Ley N.º 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas, entrado en vigencia 02 de julio del año 2013, lo que trata esta ley es, buscar la formalización, competitividad y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme), también señala que en la cantidad de trabajadores para la Mipyme no hay límites, referente al aspecto laboral está diseñado en la realidad del sector económico, igualmente, simplifica los trámites y reduce los costos en los procedimientos administrativos, asistencia y capacitación técnica, acceso a la investigación, financiamiento, servicios e innovación tecnológica.

2.2.4. Teoría del sector servicios

Para los autores Mendiluz et al. (2018) en la teoría del sector servicios, representa uno de tres grandes sectores de los que se divide la actividad económica, por lo general en este sector se caracteriza por que no se producen bienes materiales, por el contrario, se encarga de proveer a la población con los servicios necesarios que serán de plena satisfacción frente a sus necesidades. Además, en este sector es muy diverso, ya que engloba gama amplia de diferentes actividades como el transporte, comercio, servicios financieros, comunicaciones, turismo, servicio en salud y educación. En los últimos años, el sector servicio ha crecido a pasos agigantados y ha diversificado de manera espectacular en países que son más desarrollados formando el 70% del producto interior bruto. En la demanda de los servicios ha habido una dinámica respecto a la innovación, parte de este cambio se ha modificado con el pasar del tiempo, es por eso que, los elevados ritmos de

cambio de las nuevas tecnologías y en la sociedad, han conllevado a que nos encontremos inmersos en un mundo cambiante de prestación de los servicios.

2.2.4.1.Importancia

Para el Diario Gestión (2022) menciona que los servicios poseen una importancia significativa dentro de la economía de cada país, ya que este sector es el encargado de suministrar a la población con los servicios necesarios que serán de plena satisfacción frente a sus necesidades. Este creciente e importante del sector económico juega un papel muy importante, de aquellas coordinaciones en los procesos de producción, ya que, esta importancia facilita los conocimientos en los controles de calidad.

2.2.4.2.Características

Para el autor Martínez (2022) señala ciertas características dentro del sector servicios como, es el encargado del aumento en el crecimiento económico a través de la producción de las empresas y del capital humano, es responsable en el desarrollo tecnológico de la salud y educación de un país, afecta de manera negativa o positiva al Producto Interno Bruto porque representa el pilar de la economía, se caracteriza porque sus actividades se encuentran fuera de la agricultura e industria, al ser intangible no necesitan de grandes almacenes.

2.2.4.3.Objetivos

Para los autores Mendiluz et al., 2018, señala en el sector de los servicios, los objetivos principales se encuentran determinados en la tarea importante de suministrar a la población los servicios necesarios que serán de plena satisfacción frente a sus diversas necesidades de requerimientos, abarcando todas las actividades que se encuentren involucradas para el cumplimiento, de

manera tal se cubran con las expectativas y se desempeñen con la satisfacción de cada individuo en un determinado espacio geográfico.

2.2.4.4. Tipos

Para el autor Terreros (2021) dentro de los tipos que existen en el sector servicios, se mencionan a todas aquellas partes que se encuentran involucradas, ya que de esta manera juegan y desarrollan un papel importante en la economía de cada país, además, estos servicios están representados y clasificados según las necesidades de cada persona como, en los sectores más recurrentes de transporte, educación, comercio, financiero y salud.

2.2.5. Descripción de la empresa estudiada

La empresa que se ha estudiado tiene como razón social Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. el cual inicio sus actividades el 12 de junio del 1996, siendo su dirección fiscal en Av. Sven Erickson N° 216 Tingo María – Leoncio Prado - Rupa Rupa, teniendo como actividad principal, el transporte por vía terrestre.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de Control Interno

Los controles internos incluyen los planes de una organización y todos los enfoques y medidas coordinados que toma una empresa para proteger sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, mejorar la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas (García et al., 2019).

2.3.2. Definición de empresa

La empresa es la unidad que genera economía, en donde se presentan problemas o necesidades de liquidez, en donde presentan diferentes alternativas de poder ampliar su necesidad (Pérez, 2022).

La empresa es una organización que tiene un principal propósito de dedicarse a actividades económicas, dando función a un proyecto planificado lo que cubrirá las demandas de los consumidores por medio de una operación económica, requiriendo de una visión y estrategias de desarrollo empresarial (Carrasco, 2021).

2.3.3. Definición de Mype

La micro y pequeña empresa son unidades de generar la economía en las diferentes actividades como de producción, comercialización, extracción y transformación de bienes y servicios (Perú Contable, 2020)

La micro y pequeña empresa es una empresa organizada en diferentes funciones como promover la inversión, la producción y mejorar el producto bruto interno a través de la comercialización (Verona, 2021).

2.3.4. Definición de Servicios

representa a una organización que tiene fines de lucro, ofreciendo a los clientes como bienes y servicios, con la finalidad de satisfacer necesidades puntuales, estos servicios se encuentran divididos en industriales o productivas (Da Silva, 2020).

III. Hipótesis

En el presente informe de investigación, no hay hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso

Según Domínguez (2019), Explica que: Es necesario aclarar que no todas las investigaciones formulan hipótesis. Esto depende del enfoque de estudio y de su alcance, (...) al ser descriptivo, solo será utilizado para la descripción de situaciones o eventos que ya fueron investigado con anterioridad, puesto que ya existe una elección de variable y por consiguiente no se buscara encontrar alguna relación, que pueda aprobar una hipótesis o hacer predicciones.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

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

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

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

4.2.2. Muestra

Para el recojo de la muestra, se tomó a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. de la Ciudad de Tingo María

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensio nes	Sub dimensiones	Indicadores
Control interno	El control interno es un proceso efectuado por los directores de entidades, gerentes o administradores, con el objetivo de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. (Estupiñan, 2021)	Componen tes del control interno	Entorno de control	¿?
			Evaluación de riesgos	¿?
			Actividades de control	¿?
			Información y comunicación	¿?
			Actividad de supervisión	¿?

Fuente: Elaboración propia en base al Cuestionario

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

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

4.4.2. Instrumentos

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

4.5. Plan de análisis

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

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

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno que se aplicó al encargado de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. de la Ciudad de Tingo María
- Para el objetivo específico N° 03, se realizó un análisis y se explicó las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. de la Ciudad de Tingo María, mediante los resultados hallados.

4.6. Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7. Principios éticos

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V005 de la Uladech católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0865-2022-CU-ULADECH católica, de fecha 22 de agosto del 2022, por lo tanto, se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debieron tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas:

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia:

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

Justicia:

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica:

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

Consentimiento informado y expreso:

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

V. Resultados

5.1.Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Cuadro N° 01 – Resultados de los Antecedentes

<i>Factores Relevantes</i>	<i>Autores</i>	<i>Resultados</i>	<i>Oportunidades/ Debilidades</i>
	Pacherres (2021), Cruz (2021), Bermeo (2020), Guzmán (2021), Sánchez (2021), Vilcahuaman (2021), Meléndez (2020), Huerta (2021), Flores (2021), Minaya (2021) y Ponce (2021)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, las empresas no cuentan con un sistema de control interno.	La importancia de un sistema de control interno debe verse reflejada en una implementación en las empresas para mejorar su gestión.
Ambiente de Control	Pacherres (2021), Ponce (2021), Minaya (2021) y Meléndez (2020) y Huerta (2021)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, nos señalan que no cuentan con manuales, códigos y	Es significativo que una empresa cuente con un manual de organización y funciones, así como desarrollar un código

		es por ello que no hay acciones correctas que beneficien a las empresas.	de ética y que este debe ser difundido, pues esto asegura los valores en los trabajadores.
Evaluación de Riesgo	Cruz (2021), Flores (2021), Vilcahuaman (2021) y Guzmán (2021)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, nos señalan que no han identificado los posibles riesgos en sus empresas afectándose así el logro de los objetivos.	Es significativo que se valore este componente el cual permite reducir los posibles riesgos y que a su vez puedan corregirlos con medidas certeras y que ello beneficien a las empresas y puedan lograr sus objetivos.
Actividad de Control	Sánchez (2021), Bermeo (2020), Huerta (2021), Pacherras (2021) y Ponce (2021)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, nos señalan que no existen procedimientos, políticas para un	Con este componente se busca que los trabajadores se comprometan con los objetivos que las empresas se hayan trazados, aplicando

		control adecuado generándose inconvenientes para sus actividades.	políticas y procedimientos que sean adecuados para una buena gestión.
Información y Comunicación	Minaya (2021), Cruz (2021), Ponce (2021) y Vilcahuaman (2021)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, nos señalan que no contaban en sus empresas con una comunicación entre sus trabajadores, el cual habían detectado falencias en su actividades.	Es muy importante que las empresas mantengan una comunicación fructífera entre los trabajadores y los empleadores para que se optimice un clima laboral adecuado y así mantener a flote las actividades.
Supervisión o Monitoreo	Meléndez (2020), Guzmán (2021), Flores (2021), Sánchez (2021) y Bermeo (2020)	De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes, nos señalan que han monitoreado sus actividades y por lo tanto no han detectado las	Se sugiere realizar monitoreo continuos con la finalidad de detectar deficiencias que puedan perjudicar la buena gestión, y que ello debe realizarlo un

		deficiencias y por ende no lo han solucionado.	supervisor y que a su vez informe sobre lo encontrado para que se tome acciones de corrección oportuna.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Cuadro N° 2 – Resultados del Cuestionario

<i>Factores Relevantes</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Oportunidades/ Debilidades</i>
	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., tiene implementado un sistema de control interno.		X	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., debe contar con un sistema de control interno de acuerdo a la necesidad de la empresa.
Ambiente de Control	1. ¿Cuenta con un código de ética la empresa y ha sido difundido? 2. ¿Cuenta con un MOF la empresa para una segregación de funciones adecuadas?		X X	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un código de conducta,

	<p>3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con probidad y confiabilidad en la empresa?</p> <p>4. ¿Cuándo la empresa requiere personal, tiene un plan de proceso de evaluación?</p>	X		<p>no cuenta con un MOF, si realiza rendiciones de cuenta, no tiene un plan en el proceso de evaluación a su personal, todos estos no permiten actuar con integridad y valores éticos.</p>
Evaluación de Riesgo	<p>1. ¿Existe evaluaciones de riesgos interno y externo que puedan afectar de manera adversa a la empresa?</p> <p>2. ¿Se cuentan con objetivos definidos?</p> <p>3. ¿Se ha determinado los potenciales efectos de los posibles riesgos que se puedan identificar?</p> <p>4. ¿En la empresa hay mecanismos de posible solución frente a los riesgos?</p>		X	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no realiza evaluaciones de riesgos internos y externos, no tiene objetivos definidos, no hay mecanismos para hacer frente a los riesgos, de acuerdo a ello se evalúa que no hay una valoración de</p>

				riesgo para las acciones preventivas del caso.
Actividad de Control	<p>1. ¿La empresa evalúa el compromiso de los trabajadores al Código de conducta?</p> <p>2. ¿Se cuenta con procedimientos que avale un resguardo físico de la información?</p> <p>3. ¿Se ha trazado procedimientos para el logro de los objetivos?</p> <p>4. ¿Existen actividades de control en el desarrollo de las actividades?</p> <p>5. ¿Se informa de acuerdo a lo encontrado del control realizado para las medidas correctivas?</p>	X	X	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no evalúa el compromiso de los trabajadores, no tiene procedimientos para el logro de los objetivos, no hay actividades de control en el desarrollo de las actividades, todo estos indicios deben establecerse bajo un procesamiento de la información y que esta debe ser confiable.</p>

<p>Información y Comunicación</p>	<p>1. ¿Existen mecanismos para el recojo de las sugerencias de los trabajadores?</p> <p>2. ¿La empresa cuenta con la capacidad de generar informes contables?</p> <p>3. ¿La empresa revisa los informes financieros para tomar acciones correctivas oportunas?</p> <p>4. ¿Existe una comunicación constante en donde las áreas manifiesten que hay un buen clima laboral?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no recoge las sugerencias de los trabajadores, no tiene la capacidad de generar informes contables, no hay mecanismos para un buen clima laboral, todo ello se origina en una clara identificación de los objetivos y la falta de estrategias y planes que enfoquen el accionar de la empresa.</p>
<p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>1. ¿La empresa cuenta con un supervisor?</p> <p>2. ¿Se cuenta con un monitoreo por el área pertinente?</p>		<p>X</p> <p>X</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un supervisor, no se</p>

	3. ¿Se verifica el cumplimiento del código de conducta en relación a las actividades de los trabajadores?		X	monitorea, no se verifica el cumplimiento del
	4. ¿Se realiza evaluaciones continuas a los procesos en las diferentes áreas de la empresa.		X	código de conducta, todo ello deben asegurar que los controles operen de acuerdo a los cambios y condiciones en beneficio de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Cuadro N° 3 – Resultados de los objetivos específicos 1 y 2

<i>Factores Relevantes</i>	<i>Oportunidades/ Debilidades del objetivo específico 1</i>	<i>Oportunidades/ Debilidades del objetivo específico 2</i>	<i>Explicación</i>
Ambiente de Control	Es significativo que una empresa cuente con un manual de	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un	Con este componente, se establece en las empresas una base

	<p>organización y funciones, así como desarrollar un código de ética y que este debe ser difundido, pues esto asegura los valores en los trabajadores.</p>	<p>código de conducta, no cuenta con un MOF, si realiza rendiciones de cuenta, no tiene un plan en el proceso de evaluación a su personal, todos estos no permiten actuar con integridad y valores éticos.</p>	<p>con un conjunto de normas y procesos, el cual se tiene que demostrar compromiso con valores, estableciendo una estructura de autoridad y responsabilidad, se debe tener en cuenta que sin un ambiente de control los demás componentes resultaría ineficaz.</p>
<p>Evaluación de Riesgo</p>	<p>Es significativo que se valore este componente el cual permite reducir los posibles riesgos y que a su vez puedan</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no realiza evaluaciones de riesgos internos y externos, no tiene objetivos definidos,</p>	<p>Dicho componente permite a las empresas identificar y excluir riesgos presentes y actuar con urgencia para garantizar la consecución de los</p>

	<p>corregirlos con medidas certeras y que ello beneficien a las empresas y puedan lograr sus objetivos.</p>	<p>no hay mecanismos para hacer frente a los riesgos, de acuerdo a ello se evalúa que no hay una valoración de riesgo para las acciones preventivas del caso.</p>	<p>objetivos, además deben analizar los riesgos que se considere la posibilidad de un fraude y que ello pueda impactar significativamente en la gestión.</p>
<p>Actividad de Control</p>	<p>Con este componente se busca que los trabajadores se comprometan con los objetivos que las empresas se hayan trazados, aplicando políticas y procedimientos que sean adecuados para una buena gestión.</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no evalúa el compromiso de los trabajadores, no tiene procedimientos para el logro de los objetivos, no hay actividades de control en el desarrollo de las actividades, todo</p>	<p>Toda empresa debe establecer acciones las cuales deben ser mediante políticas y procedimientos con los que se respondan a los riesgos que pueda perjudicar la conducción de la gestión, considerando además una cultura de control mediante</p>

		<p>estos indicios deben establecerse bajo un procesamiento de la información y que esta debe ser confiable.</p>	<p>la comunicación y motivación, con las cuales permita minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Es muy importante que las empresas mantengan una comunicación fructífera entre los trabajadores y los empleadores para que se optimice un clima laboral adecuado y así mantener a flote las actividades.</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no recoge las sugerencias de los trabajadores, no tiene la capacidad de generar informes contables, no hay mecanismos para un buen clima laboral, todo ello se origina en una clara identificación de los objetivos y la falta de estrategias y planes que</p>	<p>Las empresas deben establecer un sistema de comunicación y a su vez coordinación, con las cuales se provea información relativa a las operaciones oportuna y confiable de acuerdo a las necesidades establecidas, con los cuales se identifiquen los</p>

		<p>enfocan el accionar de la empresa.</p>	<p>objetivos, estrategias que permitan apoyar la toma de decisión y que estos resultados demuestren mejoras en las empresas.</p>
<p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>Se sugiere realizar monitoreo continuos con la finalidad de detectar deficiencias que puedan perjudicar la buena gestión, y que ello debe realizarlo un supervisor y que a su vez informe sobre lo encontrado para que se tome acciones de</p>	<p>La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un supervisor, no se monitorea, no se verifica el cumplimiento del código de conducta, todo ello deben asegurar que los controles operen de acuerdo a los cambios y condiciones en</p>	<p>Las empresas tienen que realizar monitoreo, con el propósito de valorar la efectividad de los controles las cuales deben realizarse con eficiencia y eficacia, asimismo se debe establecer mecanismos de verificación y evaluación a las actividades para medir los</p>

	corrección oportuna.	beneficio de la empresa.	indicadores de desempeño.
--	----------------------	--------------------------	---------------------------

Fuente: Elaboración propia

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

De acuerdo a los autores de los antecedentes; Pacherras (2021), Cruz (2021), Bermeo (2020), Guzmán (2021), Sánchez (2021), Vilcahuaman (2021), Meléndez (2020), Huerta (2021), Flores (2021), Minaya (2021) y Ponce (2021), mencionan que es significativo que las empresas cuenten con un manual de organización y funciones, así como desarrollar un código de ética y que este debe ser difundido, pues esto asegura los valores en los trabajadores. Permite reducir los posibles riesgos y que a su vez puedan corregirlos con medidas certeras y que ellos beneficien a las empresas y puedan lograr sus objetivos. Los trabajadores se comprometan con los objetivos que las empresas se hayan trazados, aplicando políticas y procedimientos que sean adecuados para una buena gestión. Es muy importante que las empresas mantengan una comunicación fructífera entre los trabajadores y los empleadores para que se optimice un clima laboral adecuado y así mantener a flote las actividades. Se sugiere realizar monitoreo continuos con la finalidad de detectar deficiencias que puedan perjudicar la buena gestión, y que ello debe realizarlo un supervisor y que a su vez informe sobre lo encontrado para que se tome acciones de corrección oportuna.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2

Ambiente de Control

La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un código de conducta, no cuenta con un MOF, si realiza rendiciones de cuenta, no tiene un plan en el proceso de evaluación a su personal, todos estos no permiten actuar con integridad y valores éticos.

Evaluación de Riesgo

La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no realiza evaluaciones de riesgos internos y externos, no tiene objetivos definidos, no hay mecanismos para hacer frente a los riesgos, de acuerdo a ello se evalúa que no hay una valoración de riesgo para las acciones preventivas del caso.

Actividad de Control

La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no evalúa el compromiso de los trabajadores, no tiene procedimientos para el logro de los objetivos, no hay actividades de control en el desarrollo de las actividades, todos estos indicios deben establecerse bajo un procesamiento de la información y que esta debe ser confiable.

Información y Comunicación

La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no recoge las sugerencias de los trabajadores, no tiene la capacidad de generar informes contables, no hay mecanismos para un buen clima laboral, todo ello se origina en una clara identificación de los objetivos y la falta de estrategias y planes que enfoquen el accionar de la empresa.

Supervisión o Monitoreo

La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., no cuenta con un supervisor, no se monitorea, no se verifica el cumplimiento del código de conducta, todo ello debe asegurar que los controles operen de acuerdo a los cambios y condiciones en beneficio de la empresa.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3

Ambiente de Control

Con este componente, se establece en las empresas una base con un conjunto de normas y procesos, el cual se tiene que demostrar compromiso con valores, estableciendo una estructura de autoridad y responsabilidad, se debe tener en cuenta que sin un ambiente de control los demás componentes resultarían ineficaz.

Evaluación de Riesgo

Dicho componente permite a las empresas identificar y excluir riesgos presentes y actuar con urgencia para garantizar la consecución de los objetivos, además deben analizar los riesgos que se considere la posibilidad de un fraude y que ello pueda impactar significativamente en la gestión.

Actividad de Control

Toda empresa debe establecer acciones las cuales deben ser mediante políticas y procedimientos con los que se respondan a los riesgos que pueda perjudicar la conducción de la gestión, considerando además una cultura de control mediante la comunicación y motivación, con las cuales permita minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.

Información y Comunicación

Las empresas deben establecer un sistema de comunicación y a su vez coordinación, con las cuales se provea información relativa a las operaciones oportuna y confiable de acuerdo a las necesidades establecidas, con los cuales se identifiquen los objetivos, estrategias que permitan apoyar la toma de decisión y que estos resultados demuestren mejoras en las empresas.

Supervisión o Monitoreo

Las empresas tienen que realizar monitoreo, con el propósito de valorar la efectividad de los controles las cuales deben realizarse con eficiencia y eficacia, asimismo se debe establecer mecanismos de verificación y evaluación a las actividades para medir los indicadores de desempeño.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Se concluyó, en medida que los autores de los antecedentes mencionan que la mayoría no cuentan con un sistema de control interno y con esto se concibe que dicha falta hace que la gestión no sea optima, es por ello que la implementación de dicho sistema es de suma importancia para las empresas, estableciendo además políticas, normas, métodos y procedimientos con los cuales deben buscar salvaguardar los recursos, verificando además que la información financiera sea veraz y oportuna, teniendo en cuenta los controles preventivo, de detección y correctivo con el fin de obtener los resultados esperados sin perjudicar los objetivos de las empresas.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Se concluyó, considerando el resultado del cuestionario que se aplicó al encargado de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., estableciendo que no cuenta con un sistema de control interno, mostrando deficiencias en los resultados de cada uno de los componentes, generando deficiencias en las actividades, sin embargo, deben buscar la consecución de los objetivos, asimismo se menciona que no cuentan con un MOF, esto es negativo para la empresa ya que no habría una segregación funcional efectiva, no hay comunicaciones acertadas así como la falta de un monitoreo a cargo de un personal idóneo y capaz de informar las deficiencias encontradas para un control preventivo eficaz evitando de esta manera el buen desempeño y el logro de los objetivos.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Se concluyó, en base a los resultados del cuadro 3 de los objetivos específicos 1 y 2, que la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. y de las micro y pequeñas empresas nacionales, que no tienen un sistema de control interno implementado, sugiriendo que se implemente para una buena gestión eficiente y eficaz, dicha implementación tendrá normas, políticas y procedimientos, que deben ser aplicadas con el fin de salvaguardar el buen desempeño de las actividades dentro y fuera de las empresas.

6.4. Respecto a la conclusión general

Se concluyó, tomando en cuenta a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. y a las micro y pequeñas empresas nacionales, de acuerdo a los cuadros 1, 2 y 3, las cuales nos muestran una clara deficiencia en la gestión empresarial y esto es debido a la falta de un sistema de control interno teniendo en cuenta que

dicha herramienta es importante para el cuidado de los bienes y recursos de las empresas, además de evitar posibles riesgos y fraudes durante las actividades realizadas, y buscando que este ayude a obtener información relevante y confiable para una correcta de toma de decisión.

Considerando lo mencionado se propone a la empresa en estudio lo siguiente:

Se propone a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., efectuar la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de permitir optimizar los recursos y que gracias a ello se logre una gestión eficiente, además se mejore en las actividades de servicios, y que todo ello contribuya a la toma de decisión acertada mejorando de esta manera el prestigio de la empresa.

Se propone a la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., generar una cultura de control y establecer constantes monitoreo para verificar las actividades permitiendo corregir las posibles deficiencias que puedan perjudicar el buen desempeño de las actividades con principios de igualdad y moralidad.

VII. Aspectos Complementarios

7.1. Referencias bibliográficas

- Alaña Castillo, T. P., Morán Molina, G. G., & Sanmartín Ramón, G. S. (2017). La auditoría ambiental en las MIPYMES como herramienta de control interno en la gestión empresarial. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 143-147. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Alfaro, J. (2016). Teoría de la empresa. Recuperado de: <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa>
- Álvarez, A. (2017). Las dimensiones de la cultura organizacional de las Mypes del sector textil en Lima según la teoría de Denison. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1209>
- Argudo, J. (2020). ¿Por qué son tan importantes las empresas, los empresarios y los emprendedores? Recuperado de: <https://n9.cl/s99fr>
- Bermeo, E. (2020) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17659>
- Calderón, J., y Mantilla, D. (2017) Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresarial. *Revista publicando*, 4 - ISSN 1390-9304. Disponible en: <https://n9.cl/cuq08>
- Camacho, W.; Gil, D. & Paredes, J. (2017) Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana*. Disponible en: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

- Canepa, M. (2022). La importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado de:
<https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Carrasco, E. (2021). Empresa: ¿Qué es y diferentes tipos? Obtenido de
<https://www.stelorder.com/blog/empresa/>
- Coronel, V. (2017) Diseño de un sistema de control interno para la Estación de Servicio Luz Irene, ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/6688>
- Cruz, B. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Vías Energía y Saneamiento S.A.C. - Lima, 2021. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26925>
- Da Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. Recuperado de:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Diario El Peruano. (2019). Conceptos que deben especificarse aclaraciones en el mundo mype. Recuperado de: <https://n9.cl/7ad4l>
- Diario Gestión (2022). Tipos de empresa: ¿Cuál es la diferencia entre SA, SAC, SRL, EIRL y SAA? Obtenido de: <https://n9.cl/zmo87>
- Domínguez, J. (2019). Manual de Metodología de la Investigación Científica (MIMI) (3RA. ED.). Perú. Imprenta Editora Gráfica Real S.A.C. Recuperado el 20 de junio, 2021. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040338>

- Escalante, E. (2016). Promulgan Ley No 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas. Obtenido de: <https://n9.cl/l17qu>
- Fernández, A. (2022). Clasificación de las Empresas en Perú. Obtenido de: <https://blog.global66.com/clasificacion-de-las-empresas-en-peru/>
- Flores, L. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Corporación Herbozo S.A.C. – Casma, 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/21826>
- García, J. & Carrizo, R. (2019) El Control Interno como herramienta para la prevención del fraude. Revista Faeco Sapiens. Recuperado de: https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/707/603
- Guzmán, J. (2021) Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19997>
- Huerta, Y. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa Transportes de Carga Mackre S.A.C. – Casma, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25257>
- Krause, M. (2017). Ronald Coase y la naturaleza de la empresa, donde presenta el concepto de costos de transacción en el mercado. Recuperado de: <https://n9.cl/plgba>

Ley 28015 (2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.

Recuperado de:

<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Lisboa, R. (2019). ¿Cuáles son los objetivos de una empresa? Recuperado de:

<https://rockcontent.com/es/blog/objetivos-de-una-empresa/>

Mancero, M., Arroba, I. y Pazmino, J. (2020) Modelo de control interno para pymes en base al informe COSO-ERM. Universidad Ciencia y Tecnología.

Disponible en:

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/375>

Martínez, C. (2022). Sector secundario en México: las claves para entender la actividad industrial. Recuperado de:

<https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-el-sector-secundario>

Meléndez, J. (2016). Control Interno. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6397>

Meléndez, Z. (2020) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de

Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/17983>

Mendiluz, D. & Jiménez, Y. (2018). La teoría del desarrollo y su influencia en América Latina. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000100002

- Mendoza, M. y Bayón, M. (2019) El control interno y las pymes. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399802>
- Minaya, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Vimela E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2021. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26840>
- Navarro, K. (2018). ¿Qué son las microempresas de subsistencia? Recuperado de:
<https://n9.cl/b1iqus>
- Ortiz, G. (2020) Control Interno COSO ERM Aplicado al Talento Humano del Sector Público en Ecuador. Recuperado de:
<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/download/103/320>
- Pacherres, C. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Cooperativa de Servicios Múltiples Cenfrocafe Perú – Jaén, 2021. Recuperado:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26873>
- Paredes, J. (2018). 01 Auditoría I Control Interno Libro Upeu. Disponible de:
<https://es.calameo.com/books/00572145794c6b95cb3d9>
- Pérez, M. (2022). Qué es una empresa. Obtenido de
<https://conceptodefinicion.de/empresa/>
- Perú Contable. (2020). Régimen laboral de la Micro y Pequeña Empresa. Obtenido de
<https://www.perucontable.com/empresa/regimen-laboral-de-la-micro-y-pequena-empresa/>

- Picado, A. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas.
Recuperado de:
<https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/11610/13472?inline=1>
- Ponce, S. (2021) Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Sidecom Representaciones E.I.R.L. - Chimbote, 2021. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/23926>
- Sánchez, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/23291>
- Socorro, F. (2020). Emprendimientos y microempresas: las sutiles diferencias de dos grandes herramientas. Recuperado de:
<https://ciencia.lasalle.edu.co/ai/vol5/iss1/3/>
- Tapia, M. (2017) Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transporte macas Ltda. de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.
Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14027>
- Terreros, D. (2021). Los 9 tipos de servicio al cliente: características y ejemplos.
Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/tipos-servicio-cliente>
- Trigoso, M. (2019). La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial. Recuperado de:
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>

- Uladech (2022) Código de ética para la investigación. Versión 005. Comité Institucional de Ética en Investigación. Recuperado de: <https://www.uladech.edu.pe/component/jdownloads/?task=download.send&id=2021&catid=308&m=0&Itemid=1566>
- Ushca, L. (2019) Diseño de un sistema de control interno de Mercadex, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13722>
- Verona, J. (2021). REMYPE: Beneficios laborales para las micro y pequeñas empresas. Obtenido de <https://grupoverona.pe/remype-beneficios-laborales-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Vilcahuaman, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. - Huancayo, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/24428>
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad, 9(3), 247 - 252. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>
- Vizcaíno, R. (2022). ¿Cuáles son las características de una empresa? - Campus Training. Recuperado de: <https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/>

Anexos

Anexo 1 – Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
Propuestas de Mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022	¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022?	Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022	<p>1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</p> <p>2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022.</p> <p>3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022</p>	No Aplica

Anexo 02 – Fichas Bibliográficas

Guzmán (2021)

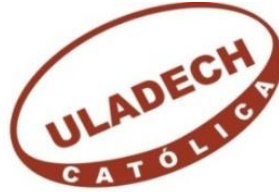
Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020

La empresa de transportes urbano Virtual Express S.A. No tiene implementado su sistema de control interno, por lo que se ha visto una pérdida en cuestión de los ingresos generados por parte de los concesionarios. Consiste en que los concesionarios por no pagar un cupo por salida del paradero de inicio, lo que hacen ellos es realizar sus actividades de manera informal saliendo de la mitad de ruta así mismo sin llegar a su paradero inicial todo eso es por no generar su pago en la oficina.

Sánchez (2021)

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020

En cuanto al cuestionario aplicable al gerente de la empresa Transportes Meridian S.A.C., describe las oportunidades para el control interno, dado que no existe un sistema de control, esto dará lugar a actividades insuficientes de la empresa, por lo que se recomienda implementar un sistema de control interno y por lo tanto generar entusiasmo en los empleados. Además de difundir normas éticas y códigos éticos dentro de la entidad, de manera que se promueva la integración del personal, es beneficioso para el clima laboral interno de la empresa y la evaluación de posibles problemas que puedan afectar la continuidad de la empresa, además los riesgos internos pueden ser determinados.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMP. DE TRANSP. Y SERV. MULT. EL TURISTA S.R.L. – TINGO MARIA, 2022**

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

<i>Factores Relevantes</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>
	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., tiene implementado un sistema de control interno.		
Ambiente de Control	5. ¿Cuenta con un código de ética la empresa y ha sido difundido?		

	<p>6. ¿Cuenta con un MOF la empresa para una segregación de funciones adecuadas?</p> <p>7. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con probidad y confiabilidad en la empresa?</p> <p>8. ¿Cuándo la empresa requiere personal, tiene un plan de proceso de evaluación?</p>		
Evaluación de Riesgo	<p>5. ¿Existe evaluaciones de riesgos interno y externo que puedan afectar de manera adversa a la empresa?</p> <p>6. ¿Se cuentan con objetivos definidos?</p> <p>7. ¿Se ha determinado los potenciales efectos de los posibles riesgos que se puedan identificar?</p> <p>8. ¿En la empresa hay mecanismos de posible solución frente a los riesgos?</p>		
Actividad de Control	<p>6. ¿La empresa evalúa el compromiso de los trabajadores al Código de conducta?</p> <p>7. ¿Se cuenta con procedimientos que avale un resguardo físico de la información?</p> <p>8. ¿Se ha trazado procedimientos para el logro de los objetivos?</p> <p>9. ¿Existen actividades de control en el desarrollo de las actividades?</p> <p>10. ¿Se informa de acuerdo a lo encontrado del control realizado para las medidas correctivas?</p>		

Información y Comunicación	<p>5. ¿Existen mecanismos para el recojo de las sugerencias de los trabajadores?</p> <p>6. ¿La empresa cuenta con la capacidad de generar informes contables?</p> <p>7. ¿La empresa revisa los informes financieros para tomar acciones correctivas oportunas?</p> <p>8. ¿Existe una comunicación constante en donde las áreas manifiesten que hay un buen clima laboral?</p>		
Supervisión o Monitoreo	<p>5. ¿La empresa cuenta con un supervisor?</p> <p>6. ¿Se cuenta con un monitoreo por el área pertinente?</p> <p>7. ¿Se verifica el cumplimiento del código de conducta en relación a las actividades de los trabajadores?</p> <p>8. ¿Se realiza evaluaciones continuas a los procesos en las diferentes áreas de la empresa.</p>		

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES EL TURISTA SRL

Ronal Rivera

Ronal Rivera Torres
GERENTE GENERAL

42109812

Karen

Karen Palacios Santiago
CONTADOR PUBLICO
MATRICULA: 06 - 2288

Anexo 04: Instrumento aplicado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMP. DE TRANSP. Y SERV. MULT. EL TURISTA S.R.L. – TINGO MARIA, 2022**

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

<i>Factores Relevantes</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>
	La Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L., tiene implementado un sistema de control interno.		X
Ambiente de Control	1. ¿Cuenta con un código de ética la empresa y ha sido difundido?	X	
	2. ¿Cuenta con un MOF la empresa para una segregación de funciones adecuadas?		X
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con probidad y	X	

	confiabilidad en la empresa?		
	4. ¿Cuándo la empresa requiere personal, tiene un plan de proceso de evaluación?		X
Evaluación de Riesgo	1. ¿Existe evaluaciones de riesgos interno y externo que puedan afectar de manera adversa a la empresa?		X
	2. ¿Se cuentan con objetivos definidos?		X
	3. ¿Se ha determinado los potenciales efectos de los posibles riesgos que se puedan identificar?		X
	4. ¿En la empresa hay mecanismos de posible solución frente a los riesgos?		X
Actividad de Control	1. ¿La empresa evalúa el compromiso de los trabajadores al Código de conducta?		X
	2. ¿Se cuenta con procedimientos que avale un resguardo físico de la información?	X	
	3. ¿Se ha trazado procedimientos para el logro de los objetivos?		X
	4. ¿Existen actividades de control en el desarrollo de las actividades?		X
	5. ¿Se informa de acuerdo a lo encontrado del control realizado para las medidas correctivas?		X
Información y Comunicación	1. ¿Existen mecanismos para el recojo de las sugerencias de los trabajadores?		X
	2. ¿La empresa cuenta con la capacidad de generar		X

	informes contables?		
	3. ¿La empresa revisa los informes financieros para tomar acciones correctivas oportunas?		X
	4. ¿Existe una comunicación constante en donde las áreas manifiesten que hay un buen clima laboral?		X
Supervisión o Monitoreo	1. ¿La empresa cuenta con un supervisor?		X
	2. ¿Se cuenta con un monitoreo por el área pertinente?		X
	3. ¿Se verifica el cumplimiento del código de conducta en relación a las actividades de los trabajadores?		X
	4. ¿Se realiza evaluaciones continuas a los procesos en las diferentes áreas de la empresa.		X

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLAS EL TURISTA SRL
[Signature]
GONZALO RIVERA
GERENTE GENERAL
42109812

[Signature]
Karen Palacios Santiago
CONTADOR PUBLICO
MATRICULA: 04 - 2296

Anexo 05: Carta de Autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tingo María 30 de diciembre del 2022

Señor: Ronel Rivera Ramos Ortega

Gerente General de la Empresa "EMP DE TRANSP Y SERV MULTIPLES EL TURISTA " SRL.

Asunto : Autorización para usar y compartir su información

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

Que, soy alumno de la **Universidad Católica los ángeles de Chimbote – Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas**, de la carrera profesional de **Contabilidad**. Me dirijo a usted para solicitarle la **Autorización para usar y compartir su información comercial suya en un estudio de investigación**, le pido la autorización para permitirme investigar y sacar información de su empresa de **TRANSP Y SERV MULTIPLS EL TURSTA SRL.**, que es usted representante legal que está a su cargo como Gerente General. Siendo requisito indispensable para elaborar un **Proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público en ciencias contables y financieras y administrativas**, le entregaremos una copia digital.

Me despido, agradeciéndole por la confianza y la oportunidad que se me pueda dar en su digna empresa.

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES EL TURISTA SRL


Ronel Rivera Ramos Ortega
GERENTE GENERAL

42109812

Anexo 06: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENTREVISTAS**


Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Trujillo Morales David Jorge**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **Propuestas de Mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Emp. de Transp. y Serv. Mult. El Turista S.R.L. – Tingo María, 2022**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: DTRUJILLOMORALES4@GMAIL.COM o al número 984587232. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	RAMOS ORTEGA RONEL
Firma del participante:	
Firma del investigador:	TRUJILLO MORALES DAVID JORGE
Fecha:	23/12/2022

Anexo 07: Consulta RUC

SUNAT - Consulta RUC

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20321306404 - EMP DE TRANSP Y SERV MULT EL TURISTA SRL
Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 12/06/1996 Fecha de Inicio de Actividades: 12/06/1996
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: AV. SVEN ERICKSON NRO. 216 TINGO MARIA HUANUCO - LEONCIO PRADO - RUPA-RUPA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE Secundaria 1 - 6622 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):

FACTURA
BOLETA DE VENTA
BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 18/04/2022
Emisor electrónico desde: 18/04/2022
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 18/04/2022),BOLETA (desde 18/04/2022)
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 01/03/2023 0:44

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo