



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN AUTO  
SEÑOR DE MAYO S.R.L - CASMA, 2016.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORA:**

**BACH. PAMELA FLORENCIA SARRIN BERNARDO**

**ASESOR:**

**MGTR. JULIO MONTANO BARBUDA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN AUTO  
SEÑOR DE MAYO S.R.L - CASMA, 2016.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORA:**

**BACH. PAMELA FLORENCIA SARRIN BERNARDO**

**ASESOR:**

**MGTR. JULIO MONTANO BARBUDA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR**

DR. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA

PRESIDENTE

MGTR. CPCC JUAN MARCO BAILA GEMIN

SECRETARIO

DR. CPCC. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

A Julio Javier montano Barbuda a quien tuve como asesor para la realización de mí informe de investigación de tesis transmitiendo sus conocimientos, brindándome su apoyo, orientación y por haberme guiado paso a paso en esta investigación para el logro este gran reto de la vida .

A dios que me ayuda día a día a seguir adelante y a poder cumplir con todas mis metas.

## **DEDICATORIA**

A los profesores de la Uladech Católica quienes con su paciencia y gran didáctica metodológica han sabido guiarme por este amplio mundo del conocimiento contable.

A mis padres y hermanos que gracias a su cariño y apoyo que hicieron todo lo posible para que yo pueda culminar con este gran reto por motivarme y darme el empuje para superar los obstáculos de la vida .

A mis amigos más cercanos que me apoyaron en esta etapa de mi vida que me ayudaron a salir adelante y con su apoyo para el logro de este gran camino .

## RESUMEN

La Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L tiene como giro de negocio en transporte de pasajeros, la presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.

Con los resultados obtenidos de los autores citados y lo encontrado de la empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” si coinciden, en cuanto a la comparación de los resultados de los componentes (actividades de control) y (información y comunicación), no coinciden por encontrarse deficiencias, los componentes analizados refleja las irregulares, débiles, incompetentes y del caso contrario los componentes firmes que benefician a la administración, la implantación de los componentes en tres y dos proceso de; el primer componente defectuoso se puede dar solución con la delegación de funciones de un personal distribuidor de la información haciendo fluida la comunicación interpersonal, implementado adecuados sistemas o canales de información tecnológica, o la fusión de ambas, con respecto al segundo componente delegar funciones a personal distinto a área con conocimiento para supervisar y monitorear las actividades diarias y emitir reportes de todos los hallazgos sin importar el grado de deficiencia como lo viene haciendo la empresa.

Palabras Clave: control interno, micro y pequeña empresa, sector servicio.

## **ABSTRACT**

The Passenger Transport Service Company in Auto Señor De Mayo SRL having as a business line in passenger transport, the present investigation had as a general objective: To determine and describe the characteristics of the Internal Control of the micro and small companies of the service sector of the Peru and the Passenger Transportation Service Company in Auto Señor De Mayo SRL - Casma, 2016.

With the results obtained from the authors cited and the findings of the company Passenger Transport Services In Auto Señor De Mayo SRL "if they coincide, as for the comparison of the results of the components (control activities) and (information and communication), do not coincide because of deficiencies, the analyzed components reflect the irregular, weak, incompetent and otherwise the firm components that benefit the administration, the implementation of the components in three and two processes; the first defective component can be solved with the delegation of functions of a personnel distributing the information making interpersonal communication fluid, implementing appropriate systems or technological information channels, or the fusion of both, with respect to the second component, delegating functions to personnel different to area with knowledge to supervise and monitor daily activities and issue reports of all findings regardless of the degree of deficiency as the company has been doing.

Keywords: internal control, micro and small business, service sector.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. Caratula de tesis .....	i
2. Contra caratula.....	ii
3. Jurado de tesis.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Resumen .....	vi
7. Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11-15</b>
<b>II. REVISIÓN DELITERATURA.....</b>	<b>15-34</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>15-27</b>
2.1.1. Internacionales.....	15-19
2.1.2. Nacionales.....	19-23
2.1.3. Regionales.....	24-26
2.1.4. Locales.....	26-27
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>27-29</b>
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	28
2.2.2. Teoría Organizativa y los Sistemas de Control Interno.....	29
2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas.....	29
<b>2.3. Marco Conceptual.....</b>	<b>29-31</b>
2.3.1. COSO.....	29-30
2.3.2. Control Interno.....	30
2.3.3. Importancia del Control Interno.....	30-31

2.3.4. La Micro y Pequeña Empresa.....	31
2.3.5. Empresas de Servicios.....	31
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>31-34</b>
3.1. Diseño de la investigación.....	31
3.2. Población y muestra.....	32
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
3.4. Técnicas e Instrumento.....	32
3.5. Plan de Análisis.....	33
3.6. Matriz de consistencia.....	33
3.7. Principios éticos.....	34
<b>IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>34-54</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>34-47</b>
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	34-40
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	40-43
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	40-47
<b>4.2. Análisis De Los Resultados.....</b>	<b>47-54</b>
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	47-48
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	48-51
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	51-54
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54-57</b>
5.1 Respecto al objetivo específico 1.....	54
5.2 Respecto al objetivo específico 2.....	55
5.3 Respecto al objetivo específico 3.....	55
5.4 Conclusión General.....	56-57

<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>58-65</b>
6.1. Referencias Bibliográficas.....	58-59
6.2. Anexos.....	60-65
6.2.1. Cuestionario.....	60-63
6.2.2. Matriz de consistencia.....	64-66

## I. INTRODUCCION

El principio del Control Interno, nace con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, sino fue inclusive hasta fines de siglo XIX que los hombres de actividades comerciales se preocupan para formar y establecer métodos apropiados para la seguridad de sus beneficios. **Rivero (2009).**

Desde tiempos antiguos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus patrimonios y las del grupo al cual pertenece, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar hurtos de sus bienes; por tal situación, es primordial que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación legal, financiera y administrativa. **Amaro (2013).**

Presentemente, las entidades de transporte en el Perú no operan con un buen control interno que repercute con mayor beneficio, compromiso social; si es que no realizan a cabo la implementación del control interno: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación; el desarrollo del servicio de transporte urbano tiene que contar con una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y control. **Ocaña (2016).**

El sector Servicio creció entre el año 2002 y 2014 a una tasa promedio de 6.2% constituyéndose la tercera actividad de mayor crecimiento, además en años difíciles para la economía peruana como el año 2009 debido a la crisis financiera internacional y el año 2014 por la desaceleración económica tuvo un crecimiento de un 3.6 % y 4.9 % respectivamente, el sector servicios fue la actividad

económica de mayor ocupación, según indica el director ejecutivo del IEDEP de la Cámara de Comercio de Lima. **Peñaranda (2015).**

Al cierre de 2015 el parque automotor peruano alcanzó un total de 2.5 millones de vehículos y el mercado de baterías llegó a 1.23 millones. Se estima que el año 2016 el parque automotor crecerá a 2.6 millones de vehículos y el mercado de baterías totalizo 1.27 millones. **La Gestión (2016).**

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. **La Gestión (2016).**

Un correcto sistema de control interno facilita identificar puntos frágiles de la empresa que se producen en diferentes áreas siendo una herramienta útil con la cual la administración asegura el desarrollo adecuado y eficiente de las empresas. En el Perú existe un gran número de empresas que no cuenta con un sistema de control interno.

La Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L, inicio sus actividades en Marzo del año 2000, se encuentra localizada en la ciudad de Casma, fue inscrita también en Marzo del año 2000 como una

Sociedad de Responsabilidad Limitada, tiene como actividad económica Otros Tipos de Transporte Reg. Vía Terrestre (Transporte de Pasajeros), se encuentra registrada en SUNAT con el RUC N° 20403326691; la empresa no cuenta con un apropiado sistema de control interno, por ello se han presentado una serie de debilidades y problemas asociados al desarrollo a las operaciones y al cumplimiento de sus objetivos. Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016?**

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

- Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios del Perú.

2. Describir las características del control interno de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. 2016 – Casma, 2016.
  
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque al realizar una búsqueda muy meticulosa encontraremos relación con el desarrollo de la actividad empresarial, cual implica riesgos en los que incurre la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L, debido a que necesita un mejor sistema de control interno que mejorare al logro de los objetivos planteados por la gestión, evaluando de manera continua nuevos mecanismos empresariales y optimizando el uso de recursos.

Cuando una empresa ajuste un mejor sistema de control interno, aplicándose normas, procesos y procedimientos, que se adecuan a su necesidad y que a su vez presenten alternativas de solución que garanticen la adecuada administración de la institución.

Asimismo, esta investigación servirá para dar a conocer la caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas y servirá como antecedente para posteriores estudios realizados por nuestra universidad, de distintas universidades del país y como también universidades internacionales. También

para los alumnos porque servirá como guía para que puedan realizar un buen trabajo sobre las características del control interno y a la vez implementar su propio punto de vista.

Y en específico, este proyecto de investigación servirá para la obtención de mi título de Contador Público.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

**Cabrera & Ortega (2013)** En su de tesis que se denomina: “LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO TRANSIDAS Y SODERAS S.A.S. DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA 2013-2”, llevado a cabo en Colombia, concluye que: Como el Control Interno se debe orientar hacia el cumplimiento de la misión de la organización,, es esencial que la organización tenga

bien definida su misión y que sea conocida por su personal. Es importante entender que un buen control interno proporcionará una seguridad razonable en cuanto al logro de las metas y objetivos, aunque éste no puede garantizar por sí solo que la organización logre tales metas y objetivos. Se puede concluir que las empresas de Transporte Urbano Soderas y Tranvías SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de encontrarse en proceso de modernización van por buen camino. Al aplicar la herramienta del Informe COSO se constató que: El puntaje más bajo obtenido en la aplicación del Informe COSO corresponde a la Administración de Riesgos, en lo que se trabaja para superar esta deficiencia. Las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de control. Además, utilizan bien los canales de comunicación e información, lo mismo que las actividades de control y monitoreo. Eso ha permitido que el proceso de control interno funcione con éxito y contribuya a mejorar progresivamente el buen gobierno corporativo, en el que hay que intensificar acciones sobre Administración de Riesgos.

**Camacho, L. (2006)** En su investigación titulada: “DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO PARA LA EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS”, el cual se desarrolla en México, concluye que: Derivado de los resultados del

diagnóstico anterior, se puede determinar, que la problemática de carecer de un sistema de control interno, se refleja en un inadecuado uso de los recursos y el deficiente manejo de las operaciones, encontrándose lo siguiente: Entorno de control. La empresa carece de misión, visión, valores y organigrama formal, así como de capacitación periódica al personal. Evaluación de riesgos. La organización enfrenta falta de control en el manejo de las cuotas entregadas, de los horarios de trabajo, del mantenimiento de las unidades, y carece de las herramientas administrativas necesarias, para realizar sus actividades en relación a su nuevo régimen jurídico. Actividades de control. Necesita reglas, políticas y procedimientos formales, que le ayuden a realizar las actividades y transacciones de manera adecuada. Información y comunicación. Carece de los medios necesarios, para el control de grupos y la óptima toma de decisiones. Supervisión. La vigilancia de las actividades, se realiza de manera informal e infrecuente, por lo que el control de ellas es inadecuado. Por lo anterior, el objetivo general del presente trabajo, fue diseñar el sistema de control interno basado en el modelo COSO, debido a que se debe analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que se vive, para poder evaluar sus tendencias y prever sus efectos, a fin de determinar, lo que a partir de hoy, se debe realizar para ayudar a las organizaciones, a

definir nuevos horizontes que maximicen oportunidades, eficiencia y rentabilidad.

En la dinámica del entorno actual, se debe dirigir a las organizaciones como agentes de cambio, y por tanto, estar a la vanguardia y convertirse en asesores o consultores confiables, llevando a cabo en lo posible, todos los trabajos que aportan un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen las empresas.

**Criollo & Farfán (2011).** En su investigación titulada “SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO, CASO COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN BUSES 10 DE AGOSTO S. A”, el cual se desarrolla en Ecuador, concluye que: Conclusión: El enfoque metodológico del marco integrado de control interno proporciono los criterios para el diseño del sistema de control, tanto para el área financiera contable, como también para el área administrativa y operativa de las empresas de transporte urbano. Los consultores deben considerar el enfoque del marco integrado de control interno (COSO), para diseñar los sistemas de control por gestión, administración y operación considerando las necesidades de la empresa.

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

### **2.1.2. Nacionales**

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

**Quiroz, P. (2015)** en su tesis titulada: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO MOCHE S.R.L. AÑO 2014” se llevó a cabo en la ciudad de Trujillo, y tuvo como objetivo general: proponer un sistema de control interno para la mejora de la gestión económica-financiera de la empresa de transportes y servicios turísticos Moche SRL. Ejercicio 2014, y llegó a la conclusión: se ha podido determinar la situación actual del sistema de control interno de la empresa de Transporte y Servicios Turísticos Moche S.R.L., presentando un control interno deficiente y la imperiosa necesidad de suprimir y disminuir significativamente los riesgos detectados, el cual se ha visto afectado por no presentar una organización definida y con carentes políticas de manejo de riesgos primordialmente detectadas en la caja, cuenta por cobrar, cuenta por pagar y personal.

El diseño de un sistema de control interno para la empresa de Transportes y Servicios Turísticos Moche S.R.L adecuado y en forma coordinada permitirá poder establecer lineamientos de control con políticas y procedimientos adecuados para lograr una eficiente gestión económica-financiera.

**Prado, R (2009).** En su tesis “EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN”, se determinó que en las empresas de transporte urbano de la Provincia de Huamanga, las deficiencias se encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial, es decir en la planeación, organización, dirección y control. Por tanto, se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un sistema de control que facilite el mejoramiento de la gestión, es decir coadyuve al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

**Gallegos, M. (2013).** En su tesis titulada "CONTROL INTERNO CORPORATIVO, EN LA ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L. EN EL PERIODO 2010- 2011", que se llevó a cabo en la ciudad de Tacna, y que tuvo como objetivo general: Determinar la mejor manera del

control Interno Corporativo en la Administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo sostenible y rentabilidad. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010-2011., tiene como conclusión que: La observancia del contexto de los objetivos de un control interno corporativo, permiten a la administración de una empresa de transporte de pasajeros desarrollar sus operaciones dentro de los grados de eficiencia, eficacia y economía. Caso: Empresa de Transportes "Flores \_Hnos." S. R. L.; .por consiguiente, con el apoyo de un desarrollo sostenido, también deben generar una rentabilidad adecuada

#### Conclusiones Parciales

- a) Se han logrado plantear las mejores políticas del control Interno corporativo para influir en la calidad de la administración del servicio de transportes, que permiten fiscalizar los ingresos en efectivo, mediante un desarrollo sostenible y alcanzar una rentabilidad Muy Alta Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. Sr. Periodo 2010 -2011.
- b) Al determinar un planeamiento solamente aparente del control interno corporativo, puede fiscalizar la eficacia administrativa del servicio de transportes, pero debe ser capaz de medir el desarrollo sostenible, entonces aún se pueden generar una rentabilidad: Alta: Caso; Empresa de transportes Flores Hnos. S.RL Periodo 2010 - 2011.

- c) Al establecer las técnicas moderadas del control interno, corporativo, que influye en la eficacia administrativa del servicio de transportes y .que el desarrollo sostenible sea moderado, por consiguiente la rentabilidad debe ser moderada. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010- 2011.
- d) Al diagnosticar el procedimiento poco adecuado de control interno corporativo, puede influir en la economía de la Administración de los servicios de transporte, pero al no lograr un adecuado desarrollo sostenido, debe generar una rentabilidad baja. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010- 2011.

**Hernández, C. (2007).** En su tesis titulada “LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN EL BUEN GOBIERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO”; concluye que:

- El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos.

- Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos.
- Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de las empresas de transporte urbano.
- La evaluación continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende los controles regulares efectuados por el directorio y la gerencia, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones.
- El control interno es el proceso efectuado por el directorio, la gerencia y el resto del personal; diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad en cuanto a la protección de activos, cumplimiento de obligaciones, logro de objetivos y el buen gobierno de las empresas.

**Saavedra, M. (2014)** en su tesis titulada: “CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS EN LA EMPRESA DE AMÉRICA EXPRESS S.A.”. Concluyó que:

- Con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes.
- Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.
- Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.
- Se debe reestructurar el organigrama de la empresa y respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente; designando a los jefes sus respectivas funciones en cada área y que se cumpla con las metas trazadas que nos conllevará al éxito y al buen gobierno de la empresa; sobre todo nos permitirá brindar un buen trato y servicio el público.

### **2.1.3. Regionales**

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Casma.

**Ocaña, L. (2016)** en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUASCARÁN S.A. 2015”, y cuyo objetivo general es: Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huacharán S.A. 2015, Del mismo modo se determinó analizar las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huacharán S.A., En este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

#### **2.1.4. Locales**

Se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en la provincia de Casma.

Los antecedentes posteriormente utilizados no tienen relación con las variables de estudio, pero fueron consideradas las conclusiones con respecto solo al control interno.

**González, S. (2017).** En su tesis titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS MÚLTIPLES HADITA E.I.R.L. DE CASMA, 2014”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características principales del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Múltiples Hadita E.I.R.L. de Casma, 2014. El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo bibliográfico, documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso Llego a la siguiente conclusión: El sistema de control interno, a través de la aplicación efectiva de sus componentes, va a permitir conocer más a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable, que le servirá como base a la gerencia para tomar decisiones oportunas y seguras, frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles salvaguardar los activos y maximizando la eficacia en la operaciones.

**Caururo, C. (2017)** En su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA LIBRERÍA PROYECTOS E.I.R.L. – CASMA 2016. Llego a la siguiente conclusión: La empresa Librería Proyectos E.I.R.L., debe implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados. A su vez se recomienda a las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, así como a la empresa Librería Proyectos E.I.R.L., implementar el control interno en sus operaciones e involucrar tanto a los directivos como al resto del personal de la empresa por lo tanto las empresas comerciales por medio del sistema de control interno logrará el perfeccionamiento continuo en sus operaciones.

## **2.2. Bases Teóricas**

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

Según Cook and Winkle puntualiza el Control Interno como un herramienta que está integrado por el plan de organización, asignación de obligaciones y responsabilidades, el diseño de informes y cuentas de las técnicas empleadas para salvaguardar los activos; obteniendo la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos; promover y calificar la eficiencia de las procedimientos de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las tácticas administrativas y medir el cumplimiento de las mismas".

#### **La Contraloría General de la República (2014)**

Define el control interno como un proceso de la gestión efectuado por los encargados de la entidad, diseñado para los riesgos en las operaciones de la sociedad para dar seguridad y así obtener los objetivos de la misma, es decir, es la misma orientada a disminuir dudas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, asimismo reconoce como elemento esencial la competitividad profesional, de acuerdo con las tareas, también que los procesos, actividades que deben ser revisados para asegurar que cumplan con los estatutos, políticas, operaciones vigentes.

### **2.2.2. Teoría Organizativa y los Sistemas de Control Interno**

Dorta (2007) Detalla que los marcos conceptuales del control interno guardan una relación con modelos que se han propuesto a partir los propósitos de la gestión de calidad total, pues todos pretenden lograr un mayor rendimiento en la administración de las organizaciones mediante un conjunto conformado de principios (trabajo en equipo, mejora continua, gestión de procesos, enfoque del cliente, el valor de los empleados, liderazgo).

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

La Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (ley 28015), Según el Art.2: La Micro y Pequeña Empresa es el aparato monetario constituido por una persona tanto jurídica o natural, bajo cualquier forma empresarial u organizacional, avistada en la legislación vigente, que tiene como objeto ejecutar trabajos de prestación de servicios, transformación, comercialización de bienes, de extracción.

## **2.3. Marco Conceptual**

**COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway):**

Define que el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de los cinco componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión.

### **Control Interno:**

Es un mecanismo que puede definirse como el proceso donde una organización establece principios, técnicas y procedimientos que buscan resguardar los recursos de la entidad a la vez detectando y previniendo fraudes y errores dentro de la empresa, con el objetivo de brindar unos resultados favorables que lleven a impulsar el crecimiento de la empresa.

### **Importancia del Control Interno**

La implementación de llevar un sistema de control interno mejorara la eficiencia y eficacia reduciendo el riesgo de fraudes dentro de la entidad.

El tamaño de la Organización no es la causa que determinara la importancia del sistema ya que en empresas donde existe un solo empresario él es que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable.

El contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

### **La Micro y Pequeña Empresa**

Es el elemento económico constituido bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto ampliar actividades de transformación, elaboración, mercadeo prestación de servicios o bienes. Cuando la Ley hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas.

### **Empresas de Servicios**

Se llaman empresas de servicios a aquellas que tienen por función ofrecer una actividad que la población necesita para la satisfacción necesidades (de transporte, de capacitación, de medicina, de alimentos, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas, etc.) a cambio de un costo.

## **III. METODOLOGIA**

### **3.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

Es muy importante la utilización de un diseño de investigación, teniendo en cuenta la Técnica de Revisión Documental, Bibliográfica, Descriptiva y de Caso que se aplicó en la investigación.

### **3.2 Población y muestra**

**3.2.1 Población:** Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población.

**3.2.2 Muestra:** Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá muestra.

### **3.3 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables**

No aplica, porque fue una investigación bibliográfica-documental y de caso

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

**3.4.1 Técnicas:** Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

**3.4.2 Instrumento:** Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

### **3.5 Plan de análisis**

- Para realizar el objetivo específico n°.01, se utilizará la documentación bibliográfica, la cual nos permitirá hallar la información, para determinar las principales características del control interno de las empresas de servicio del Perú.
- Para realizar el objetivo específico n°.02, se realizara una investigación sobre el cuestionario que se ha aplicado a la empresa en cuestión de Casma para describir cuáles son las principales características del control interno de la empresa de servicio en cuestión de Casma.
- Finalmente para el objetivo N°.03, se realizará una comparación de los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2 para obtener los principales resultados encontrados en la investigación.

### **3.6 Matriz de Consistencia**

Ver Anexo N° 02

### 3.7 Principios Éticos

Los principios éticos utilizados en mi tesis fueron:

- Veracidad
- Responsabilidad profesional
- Independencia
- Respetar los trabajos consultados
- Confidencialidad
- Objetividad

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultado

**4.1.1 Resultado respecto al objetivo específico 1: Describir las características del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios del Perú.**

#### CUADRO N°1

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ.**

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Quiroz (2015)	Concluye que: Se ha podido establecer la realidad actual de la empresa con respecto al sistema de control interno

---

de Transporte y Servicios Turísticos Moche SRL., mostrando un control interno inapropiado e insuficiente con la necesidad de minimizar y comprimir significativamente los peligros encontrados, el cual ha evidenciado la falta de presentar una buena organización concreta que cuente con políticas de manejo que pueda afrontar los riesgos, que fueron visualizadas en caja, cuenta por cobrar, cuenta por pagar y todo lo que concierna al personal de la empresa.

Un manejo de un sistema de control interno para la empresa de Transportes y Servicios Turísticos Moche SRL, apropiado y en forma coordinada condescenderá poder establecer buenos lineamientos de control con políticas y procedimientos que ayudaran a lograr una eficiente gestión económica-financiera llevando a cumplir así todas las metas establecidas.

---

**Prado (2009)**

Concluye que: Se estableció que en las empresas de transporte urbano de la Provincia de Huamanga, las deficiencias se encuentran en la administración empresarial, cabe argumentar que la planeación, organización, dirección y control de la entidad no están adaptadas correctamente. Por lo que es considerable la implementación de los componentes del control interno, como incluso la evaluación de un sistema de control que

---

---

proporciones mayor capacidad control a la administración, es decir contribuya al logro de las metas y objetivos de las empresas de la Provincia de Huamanga.

---

**Gallegos (2013)**

Concluye que: La Empresa de Transportes "Flores \_Hnos." S. R. L.; bajo la implementación del control interno en las empresas de transporte necesita desarrollar procedimientos que con el fin de llegar a los objetivos planteado se regirán bajo la eficiencia, eficacia y economía; por resultante, deben generar una rentabilidad adecuada con el apoyo de un desarrollo sostenido, teniendo algunas conclusiones parciales:

a) Se han conseguido trazar las mejores políticas del control Interno empresarial para intervenir en la eficacia de la dirección del servicio de transportes, que permiten indagar los ingresos en efectivo, mediante un progreso razonable y lograr una mayor maximización de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.RL Periodo 2010 -2011.

b) Al establecer una proyección solamente del control interno empresarial, se puede investigar la eficacia de la administración del servicio de transportes, pero debe ser competente de calcular el progreso razonable, entonces aún se pueden lograr una mejor maximización en las

---

---

utilidades dentro de la Empresa de transportes Flores Hnos. S.RL Periodo 2010 - 2011.

c) Al implantar las técnicas adecuadas del control interno dentro de la empresa, interviene en la eficacia de la administración del servicio de transporte y que el progreso razonable sea moderado, para obtener como resultado así una mayor maximización de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010- 2011.

d) Al determinar las tácticas poco apropiado de control interno empresarial, puede intervenir en la economía de la administración de los servicios de transporte, pero al no conseguir un apropiado en mejora continua, debe generar una maximización baja dentro de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010- 2011.

---

**Hernández (2007)**

Concluye que: El entorno de control contribuye el ambiente en el que las personas desenvuelven sus actividades y cumplen con sus responsabilidades organizacionales. Dentro de este entorno, el directorio y la gerencia examina los riesgos concernidos con el cumplimiento de objetivos implementados a conseguir como organización. Las actividades de control se establecen para ayudar a certificar que se pongan en práctica los lineamientos para hacer frente a los riesgos. Por otro lado, la información principal se capta y se

---

---

comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las situaciones para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la logro de objetivos operacionales, financieros y normativos. Y al término todo se afianza en la buena administración y mejores resultados de las entidades de transporte urbano

---

**Saavedra (2014)**

Concluyó las siguientes conclusiones:

Con un buen sistema de control interno permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes pudiendo cubrir las necesidades de los clientes.

Se debe seleccionar al personal capacitado para el cumplimiento de las funciones permitiendo reportar oportunamente las operaciones para un mejor control y manejo de los recursos de la empresa.

Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Se debe mejorar el organigrama de la empresa y respetar los niveles jerárquicos de cada área cumpliendo con las políticas establecidas por la empresa, realizando capacitaciones y charlas al personal e incentivarlos con el

---

---

fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente; designando a los jefes sus respectivas funciones en cada área y que se cumpla con las metas trazadas que nos conllevará al éxito y al buen gobierno de la empresa; sobre todo nos permitirá brindar un buen trato y servicio el público

---

**Ocaña (2016)**

Concluye que: Determinó analizar los sucesos del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., En este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes estableciendo los acaecimientos negativas o positivas que tiene el control interno que administra, verificando la seguridad para la toma de decisiones. Dicho proceso manifiesta que existe un alto nivel de seguridad en las funciones operativas que se pueda emplear perfecciones que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

---

**González (2017).**

Concluye que: El sistema de control interno, en la ejecución efectiva de sus componentes, va a lograr permitir conocer a fondo la escenario completo de la entidad, obteniendo información principal y honesta, que le valdrá como base a la administración para tomar decisiones oportunas y seguras, frente a acontecimientos riesgo de gran cuantía, favoreciendo en salvaguardar los activos y elevar la eficacia en la operaciones.

---

---

**Caururo (2017)**

Concluye que: La empresa Librería Proyectos E.I.R.L., debe colocar los ordenamientos de los componentes de la caracterización adecuadas del control interno en la entidad, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados. A su vez se recomienda a las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, así como a la empresa Librería Proyectos E.I.R.L., implementar el control interno en sus operaciones e involucrar tanto a los directivos como al resto del personal de la empresa por lo tanto las empresas comerciales por medio del sistema de control interno logrará el perfeccionamiento continuo en sus operaciones.

---

**4.1.2 Resultado respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la Empresa de Servicio**

**de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L.  
2016 – Casma, 2016.**

**CUADRO N°2**

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTES DE  
PASAJEROS EN AUTO SEÑOR DE MAYO S.R.L. 2016 –  
CASMA, 2016.**

**CUESTIONARIO**

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿La administración soluciona de forma acertada, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	<b>X</b>	
¿Las operaciones son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos planteados?	<b>X</b>	
¿La empresa posee un proceso definido y adecuado para el control de calidad del servicio a los proveedores?	<b>X</b>	
¿La alta dirección ha elaborado un plan estratégico y operativo para alcanzar los objetivos institucionales de la empresa?	<b>X</b>	
<b>COMPONENTE: EVALUCIÓN DE RIESGOS</b>		
¿La empresa en sus actividades emplea técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	<b>X</b>	

¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos? **X**

¿La gestión tiene en cuenta el alcance de hechos y el impacto que pueden generar los hallazgos no muy significativos para obtener en el logro de los objetivos de la empresa? **X**

¿Se presentan reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados? **X**

#### **COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

¿La entidad ejecuta evaluaciones de la calidad del servicio? **X**

¿Se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal? **X**

¿Cuenta la empresa con una distribución organizacional actualizada? **X**

¿Cuenta la entidad con libros o actas de procedimientos actualizados? **X**

#### **COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

¿Los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades dentro de sus áreas respectivas? **X**

¿La organización de actividades se comunica oportunamente a todas las áreas correspondientes al servicio prestado? **X**

¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los usuarios? **X**

¿La información suministrada a gerencia es honesta para la toma de decisiones? X

#### **COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones? X

¿Se aplican pruebas psicológicas, medicas a los conductores de transporte urbano de con el fin de contar con personal sano capacitado para la labor? X

¿Conocen los conductores de transporte el Reglamento de Tránsito? X

¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los conductores de transporte y el trato que se brindan a los usuarios? X

**4.1.3 Resultado respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.**

#### **CUADRO N°3**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS  
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL**

**PERÚ Y DE LA EMPRESA DE LA EMPRESA DE  
SERVICIO DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN  
AUTO SEÑOR DE MAYO S.R.L. – CASMA, 2016.**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO N° 1</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO N° 2</b>	<b>ANALISIS COMPARATIVO</b>
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>El directorio y la gerencia examinan los riesgos concernidos con el cumplimiento de objetivos implementados a conseguir como organización un crecimiento que será de ayuda.</p> <p>Las actividades de control se establecen para ayudar a certificar que se pongan en práctica los lineamientos para hacer frente a los riesgos</p> <p>Y al término todo se afianza en la buena administración y mejores resultados de las entidades de transporte urbano.</p> <p><b>Hernández (2007)</b></p> <p>El sistema de control interno, en la ejecución efectiva de sus componentes,</p>	<p>La empresa posee un proceso definido y da solución para el control de calidad del servicio, también elaborando un plan estratégico y operativo para alcanzar los objetivos de la empresa.</p>	<p>Si coinciden</p>

---

va a lograr permitir conocer a fondo el escenario completo de la entidad, obteniendo información principal y honesta, que le valdrá como base a la administración para tomar decisiones oportunas y seguras **González (2017)**.

Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. **Saavedra (2014)**

EVALUACIÓN DE RIESGOS	<p>La implementación del componente de evaluación de riesgos en la empresa dará una mayor capacidad de control a la administración, es decir contribuirá al logro de las metas y objetivos de las empresas. <b>Prado (2009)</b>.</p> <p>Al implantar las técnicas adecuadas del control interno dentro de la empresa, interviene en la eficacia de la administración, para obtener como resultado así una mayor maximización de la empresa y así poder cumplir con sus objetivos. <b>Gallegos (2013)</b>.</p>	La administración si cuenta con técnicas que ayudaran a la identificación de los riesgos mediante un plan que ayudara a los logros de los objetivos de la empresa.	Si coinciden
-----------------------	---	--	--------------

ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>La empresa debe de adecuarse en forma coordinada con las políticas de control en las operaciones ajustadas, con el fin de lograr una eficiente administración <b>Quiroz (2015).</b></p>	<p>La entidad no cuenta con funciones y responsabilidades separadas para el personal.</p>	No coincide
	<p>La empresa recurrirá al uso adecuado de los recursos de la empresa, designar jefes por áreas lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas. <b>Caururo (2017).</b></p>	<p>La empresa si cuenta con una distribución actualizada así como también sus libros y actas.</p>	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>La implementación del control interno en las empresas de transporte se dan con el fin de llegar a los objetivos plateado se regirán bajo la eficiencia, eficacia. <b>Gallegos (2013).</b></p> <p>Dentro de la empresa la información principal se capta y se comunica por toda la empresa. <b>Hernández (2007)</b></p>	<p>La organización de actividades no se comunica oportunamente a todas las áreas correspondientes al servicio prestado</p>	No coinciden

SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Dicho proceso manifiesta que existe un alto nivel de seguridad en las funciones operativas que se pueda emplear perfecciones que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios,  <b>Ocaña (2016)</b>	Si se evalúa y supervisa el desempeño de los conductores de transporte y el trato que se brindan a los usuarios
----------------------------	---	---

**4.2 ANALISIS DE RESULTADOS**

**4.2.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1:** Describir las características del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios del Perú.

**Quiroz, P. (2015), Prado, R (2009),** determinan que los resultados sobre las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, en lo establecido que toda empresa debería contar con los sistemas de control, cabe recalcar que la empresas que ya están establecidos sus sistemas control interno, siendo el punto central por lo que sus objetivos no se llegan a lograr, porque no se ajustan a la necesidad de la empresa, haciendo que la administración no cumpla con sus roles gerenciales, ni empleando y poniendo en prácticas técnicas y procedimientos para el desarrollo de la

empresa, para ello el control interno debe de estar bien estructurada bajo sus componentes y la evaluación de un sistema de control, además implementando políticas que se ajusten a la empresa, con el fin que la administración se desempeñe eficientemente al logro de las metas y objetivos planteados por la empresa. Los autores **Gallegos (2013)**, **González (2017)**, **Ocaña (2016)** y **Saavedra (2014)**, determinan que un buen diseño de control interno proporciona bienestar en el ejercicio de la empresa, proporcionar buen servicio a los usuarios, con el fin de estos al final, tengan una economía y rentas razonables, para ellos el diseño debe favorecer netamente a los usuarios sin perder sus intereses como empresa. Mientras **Hernández (2007)** y **Caururo (2017)**, determina que el control interno en la empresa es importante, porque favorece al logro del mejoramiento y eficiencia de la administración y proporcionara mejores servicios a los usuarios y pensionarse en un mercado de servicio.

**4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Sr .De Mayo S.R.L. 2016 – Casma, 2016.

**DE ACUERDO AL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

El resultados obtenidos del primer componente refleja que la administración si soluciona de forma acertada, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, en cambio las operaciones son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos planteados y además posee un proceso definido y adecuado para el control de calidad del servicio a los proveedores.

### **DE ACUERDO AL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

El resultado obtenido del segundo componente refleja que la empresa en sus actividades si emplea técnicas para identificación y evaluación de riesgos, por otro lado refleja que posee un plan de contingencias, para afrontar los riesgos esto ocurre ya que la gestión tiene en cuenta el alcance de hechos y el impacto que pueden generar los hallazgos que no son muy significativos para obtener en el logro de los objetivos, mientras tanto precisa que la administración, presentan reportes oportunos para ser examinados e inspeccionados con el fin de ver la realidad de la empresa.

### **DE ACUERDO AL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

El resultado obtenido en el tercer componente refleja que La entidad si ejecuta evaluaciones de la calidad del servicio para el

usuario, además no se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal, cuenta con una distribución organizacional actualizada, y además posee libros o actas de procedimientos actualizados.

### **DE ACUERDO AL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El resultado obtenido en el cuarto componente refleja que los trabajadores no conocen sus funciones y responsabilidades dentro de sus áreas respectivas y por otro sentido utiliza mucho fuentes comunicación oportunamente a todas las áreas correspondientes, para ello administración si informa a gerencia sobre inconvenientes con los usuarios en la prestación del servicio y la información suministrada a gerencia es honesta para la toma de decisiones.

### **DE ACUERDO AL COMPONENTE SUPERVISION Y MONITOREO**

El resultado obtenido en el quinto componente nos refleja el personal cuenta con los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el servicio a los usuarios, pasan por estudios especializados en psicológicas y medicina general todo respecto al buena salud de los prestadores del servicio y se rigen bajo el Reglamento de tránsito, como

también se evalúa y supervisa el desempeño de los conductores de transporte y el trato que se brindan a los usuarios

**4.2.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Sr .De Mayo S.R.L. – Casma, 2016

Finalmente al comparar los resultados del primer y segundo objetivo específico respectivamente se aprecia lo siguiente:

**Respecto al Componente Ambiente de control**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 Si coinciden, La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” si cuenta con ambiente de control, por lo que se está demostrando en la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, por medio de la administración está realizando sus actividades de acuerdo a las políticas establecidos llegando a un mejoramiento y eficientemente en la gestión, los trabajadores se rigen a los reglamentos, normas de convivencia, se rigen ala políticas, la misión y objetivo institucional con ética laboral mostrando liderazgo y trabajo eficiente en beneficio de la sociedad como en los propios intereses de la entidad. Tal como

nos indica el autor **Hernández (2007)**, **Gonzales (2017)** y **Saavedra (2014)** que debe de ser el ambiente de control.

### **Respecto al Componente Evaluación de Riesgo**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 Si coinciden. La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L”, la administración si cuenta con técnicas que ayudaran a la identificación de los riesgos mediante un plan que ayudara a los logros de los objetivos de la empresa, es decir contribuirá al logro de las metas y objetivos de las empresas. Al implantar las técnicas adecuadas del control interno dentro de la empresa, interviene en la eficacia de la administración, para obtener como resultado así una mayor maximización de la empresa y así poder cumplir con sus objetivos. Tal como nos indican los autores **Prado (2009)**, **Gallegos (2013)** que debe de ser la evaluación de riesgos.

### **Respecto al Componente Actividades de Control.**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 No coincide, La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L”, no cuenta con actividades de control, por medio de las políticas y estándares que posee las evaluaciones si se están cumpliendo las actividades con el fin de manejar los riesgos, tal como lo señala el autor; la empresa recurrirá al uso

adecuado de los recursos de la empresa, designar jefes por áreas tanto así que componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad según los autores **Quiroz. (2015).** **Caururo (2017)**, que debe de ser las actividades de control.

### **Respecto al Componente Información y Comunicación**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 No coinciden. La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L”, Esto quiere decir que la empresa no cuenta información y comunicación, porque la administración no cumple con informar fluidamente y oportunamente a todas áreas en las actividades o modificaciones, y no siendo eficiente y eficaz para que el personal cumpla su labor correctamente con el fin de no poder llegar a los objetivos, tal como detalla **Gallegos. (2013)**, y **Hernández (2017)**, que debe ser la información y comunicación.

### **Respecto al Componente Supervisión**

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 SI coinciden, La empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L”, esto sucede porque si se evalúan y supervisan la deficiencia de los trabajadores, por lo cual no proporciona una seguridad razonable, o llegar a fortalecer y perfeccionar el servicio q se presta a los usuarios por lo que si se

está llevando una buena implementación en el componente la supervisión y monitoreo en las actividades para obtener los resultados de acuerdo a la gestión, tal como nos menciona **Ocaña. (2016).**

#### **4.3 Respecto al objetivo específico N°2:**

Con forme a los resultados obtenidos de la encuesta empleada al gerente de la empresa, reflejo que la administración posee sus objetivos y metas bien estructurada y planteadas en el desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no poseen una delegación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativas.

#### **4.4 Respecto al objetivo específico N°3:**

Finalmente se concluye que el análisis comparativo realizado nos muestra que si preexisten trabajos de investigación a niveles nacional y regional

cual evidencian que el control interno influye en la administración de las empresas de servicio del Perú que resulta positivo.

Los antecedentes implantaron que el control interno proporciona una comunicación fluida en siendo oportuna y clara basado en un proceso formal documentario que respalda las actividades, así mismo muestra que el control interno en la empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” debe de contar con una debida planificación, control y asesorías, la administración no cuenta implementado un sistema de control interno formal de acuerdo con todos componentes teniendo como resultados distintos o poco razonables y deficientes.

Por ello se requiere que se establezca un sistema de control interno permanente de acuerdo a la realidad y necesidad de la empresa, y de capacitación del personal con el fin de respetar los lineamientos y normas del control interno implementados y llegar a obtener las metas y objetivos dentro de la empresa.

El control interno es la clave de obtener una gestión o administración, personal y procesos operativos eficientes, que a la vez muestra seguridad razonable a los activos y a los estados financieros siendo fiables para las tomas de decisiones.

#### **4.5 Conclusión General**

Con la obtención de los resultados y el análisis de los resultados se concluye que los componentes del control interno; ambiente de control,

evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo , los resultados obtenidos de los autores citados y lo encontrado de la empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” si coinciden, en cuanto a la comparación de los resultados de los componentes (actividades de control) y (información y comunicación), no coinciden por encontrarse deficiencias, los componentes analizados refleja las irregulares, débiles, incompetentes y del caso contrario los componentes firmes que benefician a la administración, la implantación de los componentes en tres y dos proceso de; el primer componente defectuoso se puede dar solución con la delegación de funciones de un personal distribuidor de la información haciendo fluida la comunicación interpersonal, implementado adecuados sistemas o canales de información tecnológica, o la fusión de ambas, con respecto al segundo componente delegar funciones a personal distinto a área con conocimiento para supervisar y monitorear las actividades diarias y emitir reportes de todos los hallazgos sin importar el grado de deficiencia como lo viene haciendo la empresa.

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

Para culminar, el sistema control interno adecuado al tipo y dimensión de la empresa es importante porque ayuda en obtener una administración dinámica para obtención de resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe de tener si proceso y erradicación, con el fin obtener una administración segura y de información razonable.

## V. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 5.1 Referencias

Amaro, A. (2013). La Importancia Del Control Interno En La Empresa.

Recuperado de: <http://control-gestion-empresarial.blogspot.pe/2016/06/la-importancia-del-control-interno-en.html>

Chacón, W. (2002). El Control Interno Como Herramienta Fundamental Contable Y Controladora De Las Organizaciones. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Gallegos, M. (2013). "Control Interno Corporativo, En La Administración De Transporte Terrestre De Pasajeros A Nivel Nacional E Internacional Caso: Empresa De Transportes Flores Hnos. S.R.L. En El Periodo 2010-2011". Recuperado de:

[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB\\_cf445039053d0b32dda098b29a44162b](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_cf445039053d0b32dda098b29a44162b)

Gonzáles, M. (2014). Importancia Del Control Interno En Las Pymes. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Hernández, C. (2007), la efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/efectividad-control-interno-empresas-transporte-urbano-peru/>

La Gestión (2016). Parque automotor del Perú subirá a 2.6 millones de vehículos en 2016. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/parque-automotor-peru-subira-2-6-millones-vehiculos-2016-124117>

La Republica (2016). Parque Automotor De La Ciudad De Cusco Aumentó En 328% Los Últimos 10 Años. Recuperado de: <http://larepublica.pe/economia/937429-parque-automotor-de-la-ciudad-de-cusco-aumento-en-328-los-ultimos-10-anos>

Ocaña, D. (2016). El Control Interno En La Gestión De La Empresa De Transportes “Huascarán” S.A. 2015. Recuperado de: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_8cff3be7a84918888be13c2f720680a9/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_8cff3be7a84918888be13c2f720680a9/Details)

Peñaranda, C. (2015). Sector Servicios Aporta Más Al PBI Que Minería Y Comercio. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-pbi-mineria-comercio-93841>

Pérez, B. (2009). La Importancia Del Control Interno Para El Mundo Empresarial. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos83/importancia-control-interno-mundo-empresarial/importancia-control-interno-mundo-empresarial.shtml#ixzz4z84h1HB2>

Ramón, J. (2004). El Control Interno En Las Empresas Privadas. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476pdf>

Prado, R. (2010). El Control Interno como Herramienta para el mejoramiento de la Gestión: Caso Empresas de Transporte Urbano de la provincia de Huamanga. Recuperado de:

<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1372>

Rivero, A. (2009). Antecedentes Y Evolución Del Control Interno Su Desarrollo En Cuba. Recuperado de:

<http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/09/evolucion-del-control-interno-cuba.html>

Quiroz, P. (2015). Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica-financiera de la Empresa de Transportes y Servicios Turismo Moche SRL. Año 2014. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/923>

## **5.2 Anexos**

ANEXO N°1



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La administración soluciona de forma acertada, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
2	¿Las operaciones son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos planteados?	X	
3	¿La empresa posee un proceso definido y adecuado para el control de calidad del servicio a los proveedores?	X	
4	¿En la empresa el personal esta específicamente delegada por funciones de su propia área o cumplen otras funciones ajenas a su área.	X	

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: EVALUCIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa en sus actividades emplea técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La gestión tiene en cuenta el alcance de hechos y el impacto que pueden generar los hallazgos no muy significativos para obtener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿Se presentan reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?	X	

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La entidad ejecuta evaluaciones de la calidad del servicio?	X	
2	¿Se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal?		X
3	¿Cuenta la empresa con una distribución organizacional actualizada?		X
4	¿Cuenta la entidad con libros o actas de procedimientos actualizados?	X	

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Los trabajadores Conocen sus funciones y responsabilidades dentro de sus áreas respectivas?		X
2	¿La organización de actividades se comunica oportunamente a todas las áreas correspondientes al servicio prestado?	X	
3	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los usuarios?	X	
4	¿La información suministrada a gerencia es honesta para la toma de decisiones?	X	

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones?	X	
2	¿Se aplican pruebas psicológicas, medicas a los conductores de transporte urbano de con el fin de contar con personal sano capacitado para la labor?	X	
3	¿Conocen los conductores de transporte el Reglamento de tránsito?	X	
4	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los conductores de transporte y el trato que se brindan a los usuarios?	X	

ANEXO N°2

<b>TITULO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>JUSTIFICACION</b>
Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de La Empresa De	¿Cuáles son las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Empresa de	Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la	Describir las características del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios del Perú.  Describir las características del control interno de la Empresa de Servicio de Transportes de	Se justifica, porque al realizar una búsqueda muy minuciosa encontraremos con respecto al desarrollo de su actividad empresarial, cuales implica riesgos en los que incurre La Empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En

<p>Servicios De Transporte Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” – Casma, 2016.</p>	<p>Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016?</p>	<p>Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.</p>	<p>Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. 2016 – Casma, 2016.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.</p>	<p>Auto Señor De Mayo S.R.L, debido que necesita de un sistema de control interno que mejoraría al logro de los objetivos planteados por la gestión, evaluando de manera continua nuevos mecanismos empresariales y optimizando el uso de recursos.</p>
--	---	--	--	---