



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TRANSPORTES
JHON E.I.R.L PAITA - 2018.**

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

AUTOR

**SULLON MOROCHO, HILDA MILAGRITOS
ORCID: 0000-0003-4841-8900**

ASESOR

**GARCIA MANDAMIENTOS, EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES JHON E.I.R.L PAITA - 2018**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sullón Morocho, Hilda Milagritos

ORCID: 0000-0003-4841-8900

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A mi asesora Mg. Edme Martha García Mandamientos, quien logró dirigirme en mi investigación, con mucho esmero y responsabilidad para poder culminar satisfactoriamente.

DEDICATORIA

A mi madre por haber sido mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante.

A la universidad Uladech Católica por su buena formación académica y por darme la oportunidad de hacerme crecer como persona y profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control Interno en el Área Administrativa que Mejore las Posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon” EIRL, Paita – 2018, se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo bibliográfico y documental del caso; aplicando la técnica de la revisión bibliográfica- entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa del caso en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes:

De acuerdo al análisis de los resultados se pudo identificar las siguientes oportunidades: Que cuenta con un personal eficiente para el respectivo desarrollo de sus funciones y así evitar ciertas deficiencias en la empresa, dicha entidad cuenta con un respectivo manual de organización y funciones, en el cual se encuentran establecidos los procedimientos de autorización, aprobación de cualquier gestión y actividad a realizar, en su contenido también encontramos las funciones de cada trabajador con su respectivo sustento, así mismo se ha propuesto las siguientes mejoras: El área administrativa debe realizar informes de actividades para el personal cuando este se le asigne cualquier tipo de funciones, programar y realizar reuniones entre gerencia y los operadores de transporte, contratar a un contador y crear un área contable que trabaje en coordinación con el área administrativa y adquirir una contratación de seguro de carga

Palabras Clave: Control interno, área administrativa.

ABSTRACT

The general objective of the research was to: Determine the opportunities for Internal Control in the Administrative Area that Improve the Possibilities of the "Jhon Transportation" EIRL, Paita - 2018, has been developed using the descriptive, qualitative level and design methodology non-experimental, descriptive bibliographic and documentary case; applying the technique of the bibliographic review-interview and as an instrument of information collection the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the research, applied to the manager and / or legal representative of the company in the case under study, obtaining as main results the following:

According to the analysis of the results, the following opportunities could be identified: That it has an efficient staff for the respective development of its functions and thus avoid certain deficiencies in the company, said entity has a respective manual of organization and functions, in the which are established authorization procedures, approval of any management and activity to be performed, in its content we also find the functions of each worker with their respective livelihood, likewise has proposed the following improvements: The administrative area must make reports of activities for staff when this is assigned any type of functions, schedule and hold meetings between management and transport operators, hire an accountant and create an accounting area that works in coordination with the administrative area, acquire an insurance contract Goods and hire a trained staff to protect the store.

Keywords: Internal control, administrative area.

CONTENIDO

TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales	7
2.1.3. Locales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Teorías del control Interno:	12
2.2.1.1. Teoría de Control interno según Holmes (1987).....	12
2.2.1.2 Teoría de Control interno según ALVAREZ AGUILAR	13
2.2.1.3 Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell.....	13
2.2.1.4. Principios del Control Interno	15
2.2.1.5. Elementos del Control Interno	15
2.3. Marco Conceptual.....	19
2.3.1. Objetivos del Control interno:	19
2.3.2. Clases del Control Interno:	21
2.3.3. Componentes del Control Interno:.....	22
2.3.4. Control Interno en el Área Administrativa.....	24
2.3.5. Control Interno en Transporte de Carga Pesada.....	25
2.4. CASO ESTUDIO.....	31

III.	HIPÒTESIS	34
IV.	METODOLOGÍA	35
4.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	35
4.1.1.	Tipo de Investigación:	35
4.1.2.	Nivel de la investigación de la tesis:.....	35
4.2.	Universo y muestra.....	35
4.2.1.	Universo:	35
4.2.2.	Muestra:	35
4.3.	Diseño de la Investigación.....	35
4.4.	Definición y Operacionalización de Variables.....	36
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5.1.	Técnicas	36
4.5.2.	Instrumento.....	36
4.6.	Plan de Análisis	36
4.7.	Matriz de consistencia.....	37
4.8.	Principios Éticos	39
V.	RESULTADOS.....	41
5.1.	Resultados y Análisis de Resultados.....	41
5.1.1.	Respecto al Objetivo específico 1	41
5.1.2.	Respecto al Objetivo específico 2	47
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	53
VI.	CONCLUSIONES.....	62
6.1.	Conclusiones	62
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	62
6.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	65
6.1.3.	Según objetivo específico 3.....	69
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	76
ANEXO 1	76
ANEXO 2	80
ANEXO 3	81
ANEXO 4	82
ANEXO 5	83
ANEXO 6	84
ANEXO 7	85

I. INTRODUCCIÓN

Como bien sabemos en la actualidad se exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, se encuentren preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, es por ello, que en los últimos años se ha visto la necesidad de un eficiente sistema de control interno en las organizaciones.

En el Perú el sector de transporte terrestre de carga ha tomado las características de su infraestructura y servicios, que se convierta en un factor relevante para el impulso del crecimiento económico sostenido de nuestro país.

Como bien sabemos el control interno para el sector transporte terrestre de carga nos permite promover la eficiencia en las operaciones y estimular dicha adhesión a prácticas ordenadas por la gerencia, es por ello que se concluye que está diseñado de acuerdo a las características particulares que distinguen a cualquier tipo de organización, se considera que es un instrumento fundamental por el cual la dirección puede apoyarse para llevar a cabo su gestión de manera satisfactoria.

Para maximizar los beneficios de un sistema de control interno, la actividad de una organización sin duda alguna se debe llevar a cabo dentro de un adecuado ambiente de control.

En tal sentido, debido al mundo económico integrado que existe, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

La mayoría de las empresas no tienen un sistema de control interno, debido a que no cuentan con una estructura orgánica adecuada, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas que estén relacionadas con el control interno, no poseen un

plan de cuentas, un sistema contable, registros y prácticas contables que estén vigentes y que logren garantizar la preparación de los estados financieros de manera correcta. Por lo que esto ha generado que no se logren cumplir con los objetivos propuestos; y por ello muchas veces se tienen que asumir ciertos riesgos muy altos.

El ejercer un control interno adecuado depende también de los trabajadores ya que estos juegan un papel muy importante, por ende, no podemos olvidar que dicho control hace gran parte de las funciones administrativas, su adecuada y correcta ejecución depende del cumplimiento de ciertos objetivos y la debida protección ante cualquier riesgo que se pueda encontrar expuestas las entidades hoy en día.

El control interno siempre deberá de ser el plan táctico de una organización, esto nos permitirá asignar tareas, deberes y grandes responsabilidades, por ende, establece todas las medidas necesarias para proteger los activos de la empresa y aquellas cosas que por su gran importancia logran fomentar la eficiencia y la efectividad en la información y los resultados obtenidos.

Las deficiencias o debilidades del sistema del control interno van hacer detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión que planteara la empresa, es decir la entidad debe de adoptar las debidas medidas de ajuste correspondientes; algunas consecuencias del crecimiento de las empresas es el mal manejo de delegación de tareas o la responsabilidad que se les asigna a cada trabajador y estos no logran cumplirla de manera eficientemente trayendo como consecuencia problemas administrativos.

Es muy notable la inestabilidad empresarial en estos tiempos, esto se debe al incumplimiento de las normas de regularización en cuanto en contabilidad,

administración y auditoria, por lo cual es el núcleo principal e importante del control interno en las empresas.

Para la presente investigación fue realizado bajo un enfoque cualitativo –descriptivo, debido a que se limitará a describir las características de la situación actual del control interno y nivel de la investigación bibliográfico documental, se realizara un análisis sobre los aspectos más relevantes de la variable del estudio. Así mismo el diseño de la investigación es no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental debido a que la información a recolectar se encuentra como esta en las fuentes de información primaria y secundaria.

Es de gran importancia ya que de esta manera es la única forma como es que los gerentes saben si la gestión y las metas organizacionales se están cumpliendo de manera eficiente, ya que es allí donde su puede tomar decisiones de manera rápida y oportuna para el crecimiento de la empresa dando como resultado una buena rentabilidad.

Por el anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del control interno en el área administrativa mejoran las posibilidades de la empresa de transportes Jhon EIRL, Paita – 2018?

Teniendo como objetivo general, Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejore las posibilidades en la empresa transportes Jhon” EIRL, Paita – 2018; y como objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, Paita - 2018.
2. Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, Paita - 2018.

3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, Paíta – 2018

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el Punto de Vista Teórico:

Esta investigación es importante debido que esto nos ayuda a salvaguardar los recursos para así poder verificar con exactitud y veracidad la información financiera y administrativa.

Desde el punto de vista práctico:

Esta investigación es una oportunidad para las entidades públicas y privadas ya que les permitirá conocer el propósito del control interno, obteniendo, así como objetivo principal resguardar los recursos de la empresa o algún negocio y así evitar pérdidas por fraude o negligencia, como también detectar las desviaciones que se presente en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Desde el Punto de Vista Académico

Esta investigación permitirá y dará facilidades a los estudiantes para obtener una base de datos y antecedentes para realizar trabajos de investigación relacionados al control interno, así como fuente de consulta en general.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo tipo de trabajo de investigación hecho por otros autores investigadores en cualquier parte del mundo, menos en nuestro país, que estas hayan utilizado las misma variables y unidades de análisis de la misma.

Mena (2017), en su tesis denominada “Sistema de Control Interno Administrativo, para la empresa Digmasur S.A, dedicada al Transporte de Carga Pesada, resalta que la investigación tiene como propósito el desarrollo de un sistema de control interno administrativo con el fin de promover un desarrollo organizacional, reducir riesgos, lograr mayor eficiencia, eficacia y con transparencia en los procesos del departamento administrativo, la empresa contara con herramientas de auditoria para evaluar el funcionamiento de las áreas, coordinación de actividades y los respectivos procedimientos en dicha área, por lo que esto permitirá obtener información confiable y oportuna para que los directivos de la empresa den seguimientos periódicos a los controles establecidos para revelar falencias y corregirlas en forma acertada”.

Fernández, (2013), en su tesis de investigación: “Control Interno en Empresas de Transporte de Carga, tiene como finalidad diseñar e incorporar actividades de control a los circuitos llevados a cabo en una pequeña empresa, cuya actividad principal es el transporte de carga,

resalta que el control interno no asegura a una empresa la consecución de sus objetivos, pero si le permite promover la eficiencia en las operaciones y así estimular la adhesión a prácticas ordenadas por la gerencia, es por ello que se concluye que un sistema de control interno, diseñado de acuerdo a las características particulares que distinguen a toda organización es uno de los pilares fundamentales en los que la dirección puede apoyarse para llevar a cabo su gestión”.

Arteaga (2016), En su tesis denominada “Métodos de Evaluación y Control Interno Administrativo para la compañía de transporte pesado Express de la sierra, Sierrcarrex S.A, Quito. El autor determino que nace la necesidad de procesos de control en la empresa de transporte, puesto que no cuenta con una normativa administrativa adecuada a la actividad de dicha empresa, por lo que se logró estructurar de una manera más adecuada los tipos de controles que se deben llevar a cabo en cada uno de los departamentos críticos en los que se necesita mayor atención, permitiendo así el mejoramiento continuo como compañía de transporte, además de buscar una posición frente al mercado, tener una mejor administración, para así poseer un mayor control de la empresa”.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo tipo de trabajo de investigación hecho por otros autores investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura, que estas hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de la misma.

Quispe (2013), en su tesis de investigación denomina “Control Interno y la Mejora Continua de las Empresas de Transporte de Carga Pesada, domino la importancia que tiene este en cada una de las verificaciones de las actividades que van realizando dichas empresas de transporte de carga pesada, también se tiene en cuenta la debida problemática que van enfrentando estas entidades de carga pesada, para ello se pretende determinar si el control interno ayuda a mejorar consecuentemente las gestiones de estas empresas para que se obtengan resultados positivos. Mejorar implica aplicar creatividades e innovación con el objetivo de mejorar la forma de organización del trabajo, y así también mejorar la capacidad del personal y estos vayan ampliando sus debidos conocimientos y experiencias, por lo cual los conlleva a que se adapten a conciencia y como un estilo o filosofía de vida y por ende del trabajo. Se tiene como principal contribución de dicha investigación confirmar las deficiencias de una empresa de transporte con el objetivo a la mejora continua sin necesidad de un uso adecuado del control interno, en base a esto se va presentar las debidas alternativas correctas e innovadoras, de manera que las empresas de este rubro puedan alcanzar objetivamente la mejora continua usando un adecuado y reestructurado

control interno”.

Alvarado, L. Rayter, A. & Rivas, I. (2016). En su tesis denominada “Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control Interno” realizado den la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: Evaluar y recomendar a la gerencia de Rayter & Marc E.I.R.L como mediante un adecuado control interno y siendo complementada con la teoría del COSO y empresas familiares obtendrá una mejor gestión en sus procesos y mayores beneficios económicos. Se comprobó que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, puesto que, la mayoría de los procedimientos realizados por la empresa son informales lo cual no permite el óptimo desarrollo de las actividades. Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas diarias. Asimismo, no todo el personal está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. La gerencia no es consciente de la importancia del orden, comunicación, documentación y verificación del cumplimiento de sus controles e impacto de estos en los beneficios económicos. Finalmente se concluyó que, se debe construir un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa”.

Mamani (2018), En su investigación titulada “ El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las empresas de Transportes del Perú : Caso empresa R&S contratistas generales Huacho, determino que las empresas del sector transporte no cuentan con un sistema de control interno, los mecanismos no son valorados para el correcto ejercicio y operatividad de la administración, manifestándose que tan significativo es el control interno en la gestión administrativa de las empresas, por lo que también evidencio una serie de problemas, como no saber de los riesgos internos ni externos que pueden perjudicar los objetivos de la empresa, estos no son supervisados de forma constante los diferentes procedimientos de la administración, por lo que viene empujando una serie de dificultades en sus labores cotidiana.

A lo que recomienda la implementación de un sistema de control interno, o en caso este si cuente con uno se pide evaluar y mejorar sus componentes, para poder optimizar las funciones y actividades a realizar”.

2.1.3. Locales

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

Saavedra (2015), “en su tesis de investigación denominado: Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A. Realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de la empresa América Express S.A. El método que se utilizó en la investigación fue de revisión bibliográfica y documental, llegando a los siguientes resultados: a) El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad; logrando así alcanzar sus objetivos y metas propuestas, y

b) Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones”.

Gálvez (2013), en su investigación titulada: “El movimiento de carga pesada podría colapsar si no se invierte en transporte multimodal; indico que el transporte de carga en el Perú también tiene la limitación de que en su mayoría se hace por carretera. Las vías férreas prácticamente no existen en el país y el cabotaje está limitado por una regulación que prohíbe que las empresas internacionales presten este servicio. Los puertos de Paita y Matarani están concesionados y el puerto de San Martín (Pisco) ya está en proceso de serlo, por lo que por el lado portuario costero la situación no se ve tan mal. Pero no basta con que el extremo marítimo esté habilitado. También se ha señalado la posibilidad de que el Perú sea utilizado como salida hacia para Brasil”.

2.2. Bases Teóricas

Debemos de alcanzar una adecuada gestión que nos permita optimizar la debida utilización de recursos con calidad, para cumplir con los objetivos de poder lograr los mejores niveles de productividad.

Como bien sabemos una empresa que llega a implementar de manera adecuada los controles internos disminuirá la ocurrencia de errores y algunos fraudes en la información financiera, los entes reguladores catalogaran como una empresa que, si cumple con sus respectivas leyes y ciertas regularizaciones que a su vez van a generar un gran impacto positivo en su negocio, teniendo las oportunidades también de atraer inversionistas que apuesten al mismo crecimiento.

“En el sector público y privado se busca identificar, reconocer y entender el propósito de la importancia del control interno, poder contar con un sistema actualizado en cada área principal de las entidades, por lo cual gracias a esto permitirá alimentar el sistema de información, ayudar a la adecuada y precisa toma de decisiones para así poder obtener un resultado efectivo en las gestiones.

Claros (2012), “dijo que esto surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común, el cual es documentado en el denominado informe COSO I y II. En setiembre de 1992, el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) emitió un informe que proporciona una definición de control interno y estableció un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus controles internos. El Informe COSO I (Internal Control Integrated Framework) contiene la definición de control interno más ampliamente aceptada”.

Claros (2012), “afirmo que el informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las cuatro categorías siguientes:

- i. eficacia y eficiencia de las operaciones
- ii. confiabilidad de la información financiera
- iii. cumplimiento con leyes y regulaciones
- iv. control de activos, manifiesta que el Informe COSO, para lograr estos objetivos plantea una estructura de cinco componentes:
 - a. ambiente de control
 - b. evaluación de riesgos
 - c. actividades de control gerencial
 - d. Información y comunicación
 - e. Supervisión y monitoreo

2.2.1. Teorías del control Interno:

2.2.1.1. Teoría de Control interno según Holmes (1987)

Nos habla que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad, el cual forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por

lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

2.2.1.2 Teoría de Control interno según ALVAREZ AGUILAR

Se define al control interno como un plan de Organización y el grupo de medidas y métodos a desarrollar en la empresa para salvaguardar los bienes, verificar la actitud y veracidad de su información contable, promover la eficiencia y alentar la unión a las políticas preestablecidas del área de gerencia.

2.2.1.3 Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes: Para los autores Koontz y O'Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Asimismo, Bravo Cervantes y Miguel H. indica que el control interno representa el Plan de Organización, los procedimientos y métodos que son adoptados por una empresa de manera coordinada para:

1. Salvaguardar los activos.
2. Obtención de información financiera confiable.
3. Garantizar la eficiencia de sus actividades, en función a las políticas de la empresa.

Esta definición comprende las funciones que están directamente relacionadas con el área contable y de finanzas, puesto que incluye lo siguiente:

1. El control de presupuesto.
2. Evaluación de costos estándar.
3. Información por periodo de cada operación, análisis de sus estadísticas y su distribución.
4. Desarrollo de programas de adiestramiento de persona.
5. Sistema de auditoria interna.
6. Estudio de tiempo y movimientos de la empresa.
7. Controles de calidad de servicio a través de la evaluación del área de producción.

2.2.1.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Son varios autores que definen tres principios básicos, estos principios son:

1. Principio de Información: Veras, completa, continua y oportuna que es el punto principal para el crecimiento de toda empresa, pues este principio representa la base para la toma de decisiones de gerencia y el establecimiento de planes a futuro.

2. Principio de Protección: Este principio es muy importante, hace alusión a la protección de los intereses de la empresa, para contrarrestar acciones humanas como desfalcos y fraudes entre otros, como la adquisición de seguros para proteger el activo fijo de la empresa.

3. Principio de eficiencia de operación: Es el principio que más llama la atención de los dirigentes de las empresas, que están enfocados en ampliar la productividad de las entidades que dirigen.

2.2.1.5. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Se pueden clasificar en cuatro grupos:

1. **Organización:** Los elementos de control incluidos en ella son:
 - ✓ **Dirección:** Recae sobre la persona que asume la dirección de la empresa y toma las decisiones implicadas en el crecimiento económico de la misma.
 - ✓ **Coordinación:** Que relacione las obligaciones y necesidades de la empresa en un solo sistema, que realice proyección sobre los

conflictos que puedan surgir a futuro en base a la información de funciones o interpretaciones erróneas con respecto a su función dentro de la empresa.

- ✓ **División de funciones:** Este elemento hace referencia a la fragmentación de funciones dentro de la empresa en el área de operación, custodia y registro de bienes de la empresa sean dinerario o no dinerarios.
- ✓ **Asignación de Responsabilidades:** Implica el establecimiento de funciones en la empresa, su organización jerárquica según su organigrama y la delegación de facultades de autoridad relacionadas a la responsabilidad otorgada. Este principio consiste en indicar que ninguna actividad debe ser desarrollada sin la aprobación de la autoridad correspondiente.

2. Procedimiento: Implica la aplicación de principios en la práctica diaria de la empresa, mediante el desarrollo de un procedimiento establecido que garantice la solidez de la empresa, siendo obligatorio tener en cuenta los siguientes principios:

- ✓ **Planeamiento y sistematización:** Para desarrollar este principio es necesario tener un instructivo o una serie de políticas de dirección que determine las funciones y la coordinación de las mismas, que relacionen de manera directa la división de labores, sistema de autorizaciones y la fijación de responsabilidades, de tal manera que adopten la funciones de manuales de

procedimientos a seguir y que tienen como prioridad asegurar un buen desempeño de personal en cuanto a sus funciones, desarrollando sus actividades en base a las políticas de la entidad, para unificar los procedimientos, erradicar errores, mermar el proceso de adiestramiento de personal y eliminar el número de decisiones apresuradas.

✓ **Registro y formas:** Todo sistema de control interno debe establecer un procedimiento de registro de bienes, pasivos, productos y gastos de acuerdo a la empresa.

✓ **Informes:** Es el elemento más importante del control interno, pues implica la vigilancia de las actividades de la entidad y de su personal delegado para realizarlas, este elemento es tomado en cuenta desde la formulación de estados financieros hasta la elaboración de hojas con la lista de clientes deudores de la empresa ya sea por antigüedad o vencimiento de plazos.

3. Personal: La empresa no puede desarrollar sus actividades si no cuenta con el personal capacitado para desarrollar las mismas, los elementos comprendidos en este grupo son:

➤ **Entrenamiento:** Esto implica que con más programas de adiestramiento de vigilancia, más preparado estará el personal para salvaguardar los recursos de la empresa.

- **Eficiencia:** Este elemento dependerá directamente del juicio de cada colaborador de la empresa al momento de desarrollar sus funciones dentro de la empresa.
 - **Moralidad:** La moralidad es el elemento base para establecer un buen sistema de control interno. Los requisitos de reclutamiento de personal y el interés de los dirigentes de la empresa por el comportamiento de sus colaboradores, es un punto clave para desarrollar un sistema de control interno completo.
 - **Retribución:** Un personal bien retribuido realizará con más empeño sus funciones, se prestará para realizar con entusiasmo los objetivos de la empresa y se concentrará en desempeñar sus funciones de manera eficiente.
- 4. Supervisión:** Una planificación y sistematización de óptima de procedimientos y un diseño de registros, prototipos de informes, permite efectuar una buena supervisión de manera automática sobre las diversas fases del control interno, desempeñando un papel importante en este procedimiento el área de auditoría, que realiza actividades para vigilar de manera permanente el cumplimiento de los elementos del control, organización de funciones y su personal.

2.3. Marco Conceptual

El control interno es llevado principalmente por el directorio, la gerencia y los demás miembros de la empresa, son las mismas personas quienes establecen los objetivos de la entidad y van implementando los mecanismos del control.

El control interno por muy bien diseñado que se encuentre, solo puede aportar un grado razonable de seguridad a la empresa.

Las cosas que lo afectan podrían ser:

1. Las decisiones pueden ser erróneas por lo que traerá como consecuencia problemas a la entidad.
2. Fallas humanas por errores o equivocaciones, es allí donde se tiene que ver la habilidad y el conocimiento del trabajador.

El control interno se constituye en un medida para llegar al objetivo de lograr una buena función administrativa de estado integra, eficaz y por ende transparente, así también apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo a los logros que se propone la empresa al utilizar este mecanismo de control.

2.3.1. Objetivos del Control interno:

El control interno cuenta con tres objetivos fundamentales, si se logra identificar correctamente cada uno de estos, se puede decir con total seguridad que se conoce el valor y el significado del control interno, es decir se entiende que toda acción, medida, plan o sistema que decida emprender la entidad y que cumpla cualquiera de estos objetivos, se reconoce como una fortaleza de control interno.

Por ende toda acción, medida, plan o sistema que no considere ni tenga en cuenta estos objetivos o por algún motivo los descuide vendría hacer una debilidad de control interno para la empresa.

Por lo cual se mencionaran los siguientes objetivos:

Suficiencia y Confiabilidad en la Información Financiera:

La contabilidad toma la función de captar las operaciones, esta las procesa y produce información precisa y exacta para la información financiera de esta manera el gerente tomara las debidas decisiones.

Esta información será útil si su contenido es confiable y si es presentada al gerente o representante de la empresa a tiempo que este lo haya requerido.

Si la empresa cuenta con un adecuado sistema de información financiera se va ofrecer la mayor seguridad a los recursos de la empresa a fin de poder evitar sustracciones y algunos peligros que puedan dar amenaza a la entidad.

Efectividad y Eficiencia de las Operaciones

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan de manera exacta con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y con un gran máximo de utilidad que vayan de acuerdo con las utilidades generales y específicas de la administración.

Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones Aplicables

Este objetivo incluye las políticas que emita la administración, por las cuales deben de ser lo suficientemente conocidas por todos los trabajadores de la entidad para que estos puedan adaptarlas hacia ellas como propias y así poder lograr el éxito de la misión que este se propone.

2.3.2. Clases del Control Interno:

Este influye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos; la clasificación entre estos variara de acuerdo con las circunstancias individuales.

Control Administrativo:

Comprenden los métodos y procedimientos de un plan de organización, relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y conformidad a las políticas de la empresa, por lo general se sabe que solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Se incluyen los controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, así también reportes de operaciones, ciertos programas de entrenamientos personales y los debidos controles de calidad.

En el control interno se incluye el plan de organización y los correctos procedimientos y registros relativos a los procedimientos que se decide a orientar las debidas autorizaciones por parte de la gerente.

Control Contable:

Este comprende el plan de organización, por ende, todos los métodos y procedimientos que se relacionan principal y directamente a la protección de los activos de la entidad y la fiabilidad de los registros financieros, por lo general se incluyen controles como el sistema de autorizaciones y la conformidad de los correctos registros y reportes contables de los deberes de operación y protección de los activos y auditoría interna de la empresa.

2.3.3. Componentes del Control Interno:

Para poder gestionar una buena organización el control interno está constituido por los siguientes componentes:

✓ Ambiente de Control:

La organización se debe establecer en un ambiente que permita el estímulo y produzca dominio en la actividad del recurso humano en relación al control de sus actividades. Para que este entorno de control se vaya generando eficientemente se va requerir de los otros asociados al mismo, de los cuales son:

✓ Integridad y Valores Éticos:

Se deben establecer formalmente los valores éticos, y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio de la organización, durante el buen desempeño de sus propias actividades. Por lo general los apropiados a dar el correcto ejemplo de sus valores éticos serían los altos ejecutivos.

✓ **Competencia:**

Da por referencia al mayor conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que sea parte de la organización, para que así pueda desempeñar satisfactoriamente sus actividades o funciones que sean encargadas en la organización y/o empresa.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración: Es fundamental que quienes determinen con exactitud los criterios del control interno posean de gran experiencia, dedicación y asuman el compromiso respecto a la toma de decisiones y medidas adecuadas para mantener un buen ambiente de control.

✓ **Filosofía administrativa y estilo de operación. –**

Es insustituible la determinación de actividades para el cumplimiento de la misión a la que desea llegar la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, también se ve la decisión o determinación de la responsabilidad del que ocupa un cargo en la empresa para el correcto logro de sus objetivos.

Se entiende por ambiente de control a la actitud general o global, conciencia y acciones de directivos y administración respecto al sistema del control interno y mayor importancia en la entidad, un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una correcta función de auditoría interna efectiva, pueden ayudar a complementar de manera muy importante los procedimientos específicos del control. Sin embargo, el que se tenga un ambiente fuerte no quiere

decir que asegura por sí mismo la efectividad correcta y precisa del control interno.

2.3.4. Control Interno en el Área Administrativa

El área administrativa es un conjunto de fases sucesivas que se lleva a cabo para alcanzar los objetivos fijados, su principal función es brindar el soporte financiero, logístico y de dirección a diferentes áreas técnicas, esto lo convierte en un órgano importante y fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

Esta es llevada a cabo por la Gerencia o Dirección, cuya función está enmarcada en la planificación, coordinación, dirección y ejecución de las labores encomendadas por ley y ciertos estatutos.

Funciones de la Administración

- **Planificar:** Se entiende al establecimiento de las metas y principales estrategias para alcanzarlas.
- **Organizar:** Se incluye el establecimiento de funciones, y por ende la determinación de responsabilidades.
- **Dirigir:** Esta función se basa principalmente en la comunicación, motivación y orientación de los recursos es decir humanos y materiales de la organización.
- **Controlar:** Es el proceso de supervisión, medir el desempeño real alcanzado; luego de ello compararlo con lo planeado e iniciar acciones tendientes a corregir los desvíos o algunos errores.

La administración influye en gran medida el entorno del control, un consejo de administración efectivo, que logra garantizar la eficiencia del control interno en la empresa.

2.3.5. Control Interno en Transporte de Carga Pesada

Como bien sabemos las empresas dedicadas a transportar todo tipo de mercaderías, deben contar con habilidad y especialidad en el transporte de proyectos industriales y por ende completo, maquinaria o componentes para la industria es decir aerogeneradores, plantas mineras, maquinarias de construcción, y obra pública, fabricas.

a) Riesgos mal estibados de las cargas en circulación

- ✓ Por golpes contra estanterías, es decir repisas, aparador, consola, etc.
- ✓ Por golpes contra materiales guardados o almacenados.
- ✓ Por el exceso de cargas podrían ocurrir rotura de estanterías y pallets siendo estos utilizados para consolidar envíos.
- ✓ Ausencia de señalización de obstáculos y vías de circulación.
- ✓ Circulación con carga elevada.

a) Medios de Protección:

1. Evitar pasar por alguna imperfección de la carretera y adaptar las cargas en un lugar apropiado.
2. Que cuente con una buena iluminación de la zona de almacenamiento.
3. Utilizar adecuadamente y proteger las estanterías y zonas de almacenamiento.

4. Contar con una buena visibilidad al momento de conducir la carga
5. Al momento de conducir se deberá de limitar el exceso de velocidad para evitar cualquier tipo de riesgo.
6. Mantener la circulación en sentido adecuado, cuando la carga no ofrezca condiciones de visibilidad segura.

b) Unidades de transporte

Las tolvas graneleras: Estas son utilizadas para el debido transporte de productos industriales ya que estos no requieren protección contra el medio ambiente, es decir como el carbón, dado que posee compuertas en la parte inferior por lo que facilita la descarga de productos a granel.

Tolva Cementera: Estos básicamente son utilizados transportar productos que, si requieren protección contra el medio ambiente, es por ello que poseen compuertas sumamente inferiores para la correcta descarga del producto.

Montacargas: Estas cuentan con una cabina donde el operador lleva el control de las actividades que este puede realizar. Por ende, la capacidad de carga va aproximadamente desde los 450 kg hasta más de 4,500 kg. Estos pueden colocar material a diferentes alturas y de gran tamaño.

Tráiler: Estas están diseñadas para jalar o transportar uno o más remolques a través de la planta siempre y cuando el camino sea accesible, estos viajes son por lo general largos, su fuente de energía es la gasolina y motores eléctricos.

c) Personal ocupado en el sector transporte de carga

Es posible recalcar que el grueso de los trabajadores está compuesto por conductores de camiones contratados directamente con la entidad, considerando como el conjunto personal, por ende, seguido del administrativo y el segmento de empleadores y propietarios.

Perfil requerido del conductor: Las labores que deberá cumplir el conductor del transporte de carga serán específicamente la vinculación con el manejo del vehículo, por ello también la vigilancia y el debido cuidado de la carga que este transporte, por lo general se habla del amarre, desamarre, encarpado, desencarpado y todas aquellas que se son realizadas por ellos mismos sin que se reciba ninguna retribución monetaria, ya que en los contratos agregan el labor principal de conducción las tareas anexas y afines, aunque en la mayoría de casos existe personal auxiliar que ofrece sus servicios en puntos conocidos de demanda a fin de recibir alguna retribución.

Lo que se puede percibir es que la mayoría de estas tareas que se les asigna los conductores no cuentan con una mayor capacitación, sin embargo las cifras comprueban que la industria si logra conseguir sus mejores éxitos cuando estos están profesionalizadas, a lo que especialmente implica emplear conductores que puedan responder a

un perfil de responsabilidad y compromiso que estos tengan una buena vocación de desempeño en el oficio que se requiere de conductor de carga y también principalmente, contar con buena habilidad para el mejoramiento continuo en la potenciación y desastres a los conocimientos y constantes capacitaciones.

Por lo anteriormente dicho las empresas no buscan un buen perfil especial de conductores, por lo general exigen los requisitos muy elementales y personal esencialmente masculino, según señalan los dirigentes gremiales encuestados. Sin embargo, también indican que paso a paso, las mujeres también han mostrado un incipiente interés en trabajar como conductoras de carga.

Los requisitos de reincorporación siguen siendo los siguientes:

1. Contar con una edad mínima de 20 años
2. Acreditar haber estado en posesión de la licencia clase B durante dos años.
3. Haber aprobado los cursos teóricos y prácticos que realizan las escuelas de conductores profesionales.
4. Si se trata de la clase A5, los postulantes deberán acreditar haber estado en posesión, por lo menos 2 años, de licencia clase A4.
5. Acreditar idoneidad moral, física y especialmente psíquica.

2.3.6. Transporte de Carga Pesada

Este es considerado como parte de la cadena de distribución encargada específicamente del traslado de productos o bienes netamente por un precio o flete, desde el lugar de almacenamiento o producción, hasta el lugar del consumo es decir del comprador o del que se le prestara el servicio, pasando así eventualmente por lugares de embarque, almacenaje y desembarque.

En estos últimos tiempos el transporte de carga pesada en la regionales netamente vinculado a todas las actividades económicas que se producen dentro de la misma, de la misma manera se debe entender que hay una conexión directa entre el movimiento de la economía de la región con el número de viajes y el tamaño de carga que se transporta, de esta manera el transporte de carga va aumentar o disminuir según el estado de la economía tanto de la región como el país en su totalidad. Hoy en día el Perú desplaza aproximadamente el 70% de su carga en camión, es decir hablamos del tráiler, remolcador- semirremolque y por ende también se ha originado un alto índice de informalidad, es por ello que se busca la manera posible de regular este servicio para que así pueda operar con una buena actitud formal, responsable consiente y prudente y así contribuya con nuestro país.

Tipos de Transporte de Carga Pesada

Carga a granel: A este tipo de carga es la que no se encuentra envasada y tiene volumen, peso y por ende su tamaño determinado, este tipo de carga se puede transformar de manera suelta con el debido cuidado que se requiera.

En la mayoría de los casos para el manejo de la carga a granel se necesita de equipos y maquinarias especiales, siempre y cuando este represente grandes cantidades o toneladas, esta carga se divide en:

- ✓ Granel solido
- ✓ Granel liquido

Carga Peligrosa: Es la carga que por sí misma o por algunos factores externos puede causar algún daño, por lo que al momento de transportarla o retirarla se debería realizar cuidadosamente a fin de evitar cualquier tipo de daño.

Carga Perecedera: Es aquella carga que no ha sido procesada es decir se encuentra en estado natural y se requiere de ciertas condiciones específicas de temperatura y ventilación, ya que podrían sufrir cualquier tipo de deterioro y por ende se reflejara en su calidad.

Carga Valiosa: Este tipo de carga es la que por lo general tiene un valor especial, como por ejemplo las obras de arte, piedra y metales preciosos, etc.

Carga Especial: Es llamado carga especial aquella que requiere en su totalidad un medio de transporte especializado como por ejemplo la fruta, gases, derivados del petróleo, etc.

Carga Consolidada: Se trata de los diferentes lotes de mercancía y/o mercadería suelta que reúnen para formarse uno solo.

2.4. CASO ESTUDIO

DATOS GENERALES

Razón Social: Transportes Jhon E.I.R.L

Fecha de Inicio de Actividades: 08 de agosto del 2002.

Actividad Económica: Transporte de Carga por Carretera

Domicilio Fiscal: Mz J Lote 25 Urbanización Sol y Mar, Paita-Piura

RESEÑA HISTÓRICA

Transportes Jhon fue creado el 08 de agosto del 2002, ubicado en la ciudad de Paita, es una empresa con gran trayectoria en el manejo de transporte y seguridad de carga de grandes empresas destacadas en el mercado, siempre dedicándose íntegramente al rubro de transporte de carga pesada, caracterizándose por la seguridad, puntualidad, honestidad y rapidez con la que se está acostumbrado a trabajar, cualidades que son su carta de presentación.

La entidad cuenta con una flota es decir dos camiones, unidades con las que se realiza todo tipo de carga y con las cuales se empezó este hermoso rubro.

MISIÓN

Brindar el mejor servicio de transporte y distribución de mercadería, contenedores a nivel nacional, operando siempre con responsabilidad, seguridad, rapidez, respeto y calidad para la satisfacción de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser el grupo empresarial más importante del país en el sector transporte cumpliendo con los más altos estándares de calidad en nuestros servicios, obteniendo una presencia elevada, donde la flota proporcione una cobertura inigualable en todo el territorio nacional, llegando a todos los lugares del país donde nuestros clientes así lo requieran, fortaleciendo nuestro compromiso de entrega con la mayor calidad y eficiencia en el menos tiempo posible.

MEJORA CONTINUA

La empresa se destaca por su habilidad de manejar eficientemente la carga desde su origen hasta su destino, buscando mejoras continuas en los procesos operacionales para optimizar los tiempos, las operaciones y por ende la satisfacción de los clientes.

TRABAJO EN EQUIPO

Se entiende perfectamente la importancia y el beneficio del trabajo en equipo, es por ello que se trabaja mano a mano con los clientes para alcanzar objetivos comunes.

EFICIENCIA

A todo proceso operacional se aplica el concepto de mejora de continua, para así lograr la máxima eficiencia a corto plazo, lo cual finalmente se traduce en reducción de costos para los clientes.

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL



Según la publicación de Galán (2009), “este no presenta hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo, donde determino que no todas las investigaciones llevan hipótesis según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no la requiere. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.”

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación:

El estudio de investigación cualitativo está comprendido bajo un enfoque cualitativo-descriptivo.

4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis:

El nivel de estudio es descriptivo debido a que se limitara a describir las características de la situación actual de control interno y nivel bibliográfico documental, los aspectos más relevantes de las variables de estudio sin entrar a los grados de análisis del problema.

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo:

El universo de la investigación está compuesto por 10 trabajadores de la empresa Transportes Jhon EILR.

4.2.2. Muestra:

La muestra está compuesta por una sola persona siente este el gerente general de dicha empresa.

4.3. Diseño de la Investigación

Para el diseño de la investigación, comprenderá, la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual para caracterizar el control interno.

Diseño del instrumento que permita establecer las características del control interno, es no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

No experimental porque no necesita de muestra, descriptivo porque manifiesta

las cualidades, bibliográfico y documental porque se necesitarán fuentes virtuales o físicas de información correspondiente a la investigación.

4.4. Definición y Operacionalización de Variables

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

La entrevista; es la técnica más empleada en cuanto a las investigaciones, la misma que deberá estar debidamente estructurada y que al finalizar deberá conseguir un objetivo, en donde las dos personas que participan, realizan los roles de entrevistado, que es quien da su opinión sobre el tema y, el entrevistador, quien se encarga de analizar y recoger la información que el primero le ofrece.

4.5.2. Instrumento

Como instrumento, se realizó un cuestionario pre estructurado para la recolección de información.

4.6. Plan de Análisis

Para el Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó una encuesta pre estructura con preguntas relacionadas al tema en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se efectuó un análisis completo de las respuestas obtenidas.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se elaboró las respectivas propuestas de mejora en base a las oportunidades descritas en el objetivo N° 2.

4.7. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES JHON E.I.R.L PAITA - 2018</p>	<p>¿Las oportunidades del control Interno en el Área Administrativa mejore las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, Paita – 2018?</p>	<p>Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejore las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, PAITA - 2018.</p>	<p>1.- Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades en la empresa de Transportes Jhon EIRL, PAITA - 2018.</p> <p>2.- Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades en la</p>	<p>CONTROL INTERNO.</p>	<p>Tipo: Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta entrevista</p> <p>Instrumento. Cuestionario.</p>

		<p>empresa de Transportes Jhon EIRL, PAITA - 2018.</p> <p>3.- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejore las posibilidades en la empresa de Transportes Jhon EIRL, PAITA - 2018.</p>	
--	--	--	--

4.8. Principios Éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Justicia. –

Altarejos (2013). 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.

Confiabilidad

La información que se presenta en este trabajo de investigación, se encuentra elaborada con absoluta confiabilidad, presentando así bibliografías y consultas de algunos autores que nos logran garantizar la fiabilidad que tiene esta investigación, para el correcto funcionamiento de los resultados.

Protección a las personas. –

Según Wierna (2003), 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.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados y Análisis de Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon EIRL”, PAITA – 2018.

CUADRO 2

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
	Factores Relevantes del Control Interno AREA ADMINISTRATIVA			
1	¿Usted como Representante Legal considera importante el desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno en su empresa?	X		X
2	¿La gerencia toma medidas adecuadas y oportunas para corregir ciertas diferencias reportadas en el área administrativa?	X		X
3	¿El área administrativa y de		X	

	gerencia y cuentan con un solo informe de control interno?			
4	¿La administración informa a gerencia en caso tengan algún problema con alguno de sus clientes?	X		X
5	¿La entidad tiene un lugar asignado para resguardar los documentos administrativos de dicha empresa?	X		X
6	¿La entidad desarrolla un plan estratégico de actividades cuando esta se encuentra en riesgo?	X		X
7	¿Cuándo se otorga alguna responsabilidad o actividad al trabajador se le comunica a través de un informe?		X	
8	¿Los problemas y las deficiencias detectadas en la empresa se comunican de manera rápida con el responsable del área para así tomar acciones necesarias y puedan ser corregidas con prontitud?	X		X

9	¿Se realiza seguimiento a las mejoras propuestas de las deficiencias detectadas?	X		X
10	¿La información que se entrega a gerencia es confiable y oportuna para la toma de decisiones?	X		X
11	¿La empresa cuenta con un seguro de transporte de carga?		X	
12	¿Se cuenta con un manual de organización donde se especifique las funciones para cada trabajador y estas se encuentren debidamente sustentadas?	X		X
13	¿Considera usted que su personal es eficiente en el desarrollo de sus funciones	X		X
14	¿Considera que el manual de organización del control interno permitirá a la entidad un mejor manejo de información administrativa?	X		
15	¿Los trabajadores cumplen	X		

	correctamente con lo establecido al manual de organización?			X
16	¿Se practican reuniones entre gerencia y los operadores de transporte para dar a conocer sobre su desempeño en la entidad y comunicar alguna deficiencia?		X	

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

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA CONTABLE	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El área contable cuenta con un programa o sistema contable actualizado para su correcto funcionamiento y este pueda lograr sus objetivos de manera eficaz?		X	
2	¿La empresa cuenta con un contador interno?		X	
3	¿Cumple la entidad de manera puntual con el pago a sus impuestos?	X		X

4	¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos administrativos?	X		
---	--	---	--	--

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

Nº	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA DE RECURSOS HUMANOS	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El pago de remuneración de trabajadores es cancelado a finalizar el mes y estas son canceladas a tiempo?	X		
2	¿Los trabajadores que laboran en la entidad cuentan con sus beneficios sociales?	X		
3	¿En caso excedan los trabajadores de sus 8 horas pactadas de labor, estas son reconocidas como horas extras?	X		
4	¿El personal encargado de transportar los contenedores cuenta con SCTR?	X		
5	¿Esta entidad cuenta con políticas	X		

y procedimientos adecuados para la formación, capacitación y evaluación del personal?			
---	--	--	--

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

Nº	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA OPERATIVA	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿Realiza los operadores informes diarios sobre sus entregas?	X		X
2	¿Los trabajadores del área operativa dan la debida importancia y toman en cuenta el manual de organización?		X	
3	¿El manual de organización se encuentra en un lugar de fácil acceso para los operadores?		X	
4	¿Los operadores de Transporte tienen conocimiento sobre el Reglamento de tránsito?	X		
5	¿Los transportistas que operan para su empresa tienen sus documentos en regla?	X		

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

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA DE ALMACEN	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El área de almacén cuenta con servicio de vigilancia?	X		X
2	¿El personal que labora en almacén es confiable?	X		

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

5.1.2. Respecto al Objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno en El Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon EIRL”, PAITA - 2018.

1. La empresa caso de estudio cuenta con dos áreas principales: El área administrativa conformada por el Gerente, Administrador y Recursos Humanos, así mismo el área Operativa está conformada por los transportistas. Según la encuesta aplicada el gerente considera importante desarrollar, implementar y mantener un control interno dentro de la empresa, debido a que este tiene como finalidad resguardar los bienes dinerarios y no dinerarios de la entidad, aunado a ello el control interno permite que la gerencia tome las medidas adecuadas y oportunas para corregir las deficiencias reportadas en el área administrativa, con el objetivo

de minimizar los riesgos que estos representan.

En el área de gerencia y administrativa no cuentan con un solo informe de control interno, lo cual permite identificar las incidencias detectadas en cada área mencionada y así tomar las previsiones correspondientes. El proceso del control interno que se desarrolla en el área administrativa incluye la información oportuna a gerencia sobre algún problema suscitado con los clientes para la solución del mismo.

Se debe precisar que la entidad cuenta con un respectivo manual de organización y funciones detallando en su contenido las funciones de cada trabajador con su respectivo sustento, razón por la cual a criterio del gerente no es importante tener un supervisor para verificar y comprobar que los trabajadores del área administrativa realicen sus actividades de acuerdo al manual de organizaciones, debido a que este manual está bien estructurado y es cumplido por los mismos. Asimismo, el gerente considera que este manual representa una herramienta de control interno de la empresa que tiene como finalidad manejar de manera adecuada la información administrativa de la misma.

La información manejada por el área administrativa es confiable y oportuna, razón por la cual los problemas y deficiencias son detectadas en la entidad y comunicadas de manera rápida para que se tomen las acciones necesarias con la finalidad de ser corregidas lo más pronto posible, asimismo las medidas tomadas como

propuesta de mejora para subsanar las deficiencias, son sometidas a un seguimiento riguroso. Siendo que como medidas de control interno se tiene asignado un lugar para resguardar los documentos administrativos y contables de la empresa, considerando que estos en su mayoría contienen información de vital importancia que tiene un carácter confidencial. De acuerdo a la encuesta aplicada el gerente afirma que el personal administrativo es eficiente en el desarrollo y cumplimiento de sus funciones de acuerdo al manual de organización establecido.

Se debe precisar que dentro de las deficiencias detectadas en el control interno de la empresa no se practican reuniones entre la gerencia y los operadores de transporte con la finalidad de poder evaluar el desempeño de los mismos y/o comunicar alguna observación, sumándose a ello otra deficiencia detectada consistente en que cuando se les asigna nuevas actividades a los trabajadores no se les informa de manera oportuna a través de un escrito siendo que en la actualidad se realiza de manera verbal.

Asimismo, se ha podido detectar que la empresa no cuenta con un seguro de carga ante eventualidades durante la realización del servicio.

2. La contabilidad de la empresa es llevada de manera externa, es por ello que al finalizar el mes los comprobantes de pago son enviados al contador para su debido registro y declaración, siendo que dicha empresa es una persona jurídica, inscrita en el régimen general, por lo cual lleva una contabilidad completa computarizada (registro de compras, ventas, libro diario simplificado, libro mayor, etc.), cuenta con un fondo de caja chica para sus gastos diarios de oficina la cual es manejada por el gerente, llevando un pequeño control en Excel para cualquier tipo de salida de dinero, todos los gastos están debidamente sustentados mediante factura y/o otros comprobantes de pago. Se tiene conocimiento que la empresa cumple de manera puntual con la declaración y pago de sus impuestos, los cuales son cancelados por medio de la cuenta de detracciones de la empresa ya que sus clientes efectúan la detracción del 4% de sus facturas cuando estas sobre pasan los S/ 400.00.

3. En el presente caso por ser una empresa formal cumple correctamente y de manera responsable con el pago de remuneraciones (conductores pago de salario cada quince días y parte administrativa al finalizar el mes) a sus trabajadores de manera oportuna, así como sus beneficios sociales al finalizar el mes. De igual manera de acuerdo a ley se le paga a los trabajadores sus respectivas horas extras con la finalidad de reconocer su labor

y premiar su colaboración. Así mismo el personal que transporta la carga en las unidades móviles cuenta con su respectivo seguro complementario de trabajo de riesgo, para proteger al trabajador ante cualquier accidente laboral que pueda suceder durante el desarrollo de sus actividades.

Dentro del marco del desarrollo de políticas y procedimientos para mantener una formación, capacitación y evaluación del personal, la empresa si cuenta con procedimientos que buscan la capacitación constante de su personal para un eficiente desarrollo de sus actividades como lo es la participación en cursos de especialización portuarios y otros, además que el personal sea probo e idóneo razón por la cual solicitan certificado negativo de antecedentes penales, judiciales y/o policiales, entre otros procedimientos como el record de infracciones de tránsito que puedan incidir en el normal desarrollo de sus actividades.

4. En el área operativa se tiene conocimiento que los trabajadores conocen el reglamento de tránsito, asimismo deben contar con la documentación en regla para poder conducir las unidades de transporte y así poder brindar un servicio efectivo y con ello evitar multas y sanciones que perjudiquen a la empresa, aunado a ello el personal realiza un informe diario al finalizar su jornada sobre las entregas realizadas en el día, en el cual no solo indica el proceso de entrega desarrollada, sino también las incidencias ocurridas

para que el gerente pueda realizar un plan de contingencia que todo el personal ponga en práctica en futuro.

Sin embargo, debido a que los operadores no cuentan ni tienen un lugar de fácil acceso al manual de organizaciones el mismo no es tomado en cuenta ni tampoco se le da la debida importancia en el desarrollo de sus actividades

5. El área de almacén cuenta con un sistema de video vigilancia desde donde se puede monitorear las actividades como el acceso y llegada de cada vehículo y por ende todo lo que pase en dicha área. Se debe precisar que la única persona encargada de la custodia y supervisión de las actividades que se desarrollan en dicha área es el gerente, razón por la cual se encarga de llevar un estricto control de lo que suceda, teniendo en consideración que ahí también se encuentran los repuestos y demás accesorios que las unidades de transportes deben tener para un correcto desempeño al momento de realizar el transporte de carga.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa de Transportes Jhon EIRL, PAITA – 2018.

Área Administrativa:

Propuesta de mejora N° 1:

Creación de un Formato Informe de Actividades a Realizar para el personal del área Administrativa.

Esta propuesta de mejora está enfocada en que cada puesto del área Administrativa cuente con un informe guía, que le será entregado por el empleador, en el cual se le informe al personal sobre sus funciones, responsabilidades y actividades a realizar dentro de la empresa, el tiempo y acciones a ejecutar para determinadas operaciones, así como el resultado que se espera obtener, y el objetivo principal de dichas acciones, la importancia y la repercusión que tendría para la empresa no realizar estas actividades o realizarlas de manera incorrecta.

Procedimiento a seguir para entregar el informe al personal:

- ✓ El informe debe ser elaborado por la autoridad correspondiente, que tenga conocimientos precisos sobre el puesto, el perfil que debe tener la persona a ocuparlo, sus funciones, actividades, responsabilidades, tiempo de ejecución de cada actividad.
- ✓ Este documento debe ser firmado y autorizado por gerencia.

- ✓ Debe hacerse de conocimiento público su existencia, sobre todo informarse al personal que labora en el área administrativa sobre el nuevo cambio.
- ✓ Debe ser entregado en físico al trabajador el mismo día que este ocupa el cargo.
- ✓ Debe contener la firma del trabajador que lo recibió, en señal de conformidad.
- ✓ Se debe guardar una copia del documento, para tenerlo al alcance, en caso sufra una pérdida, robo o sustracción.

Propuesta de mejora N° 2

Programar y realizar reuniones entre gerencia y los operadores de transporte.

Es importante realizar reuniones entre gerencia y los operadores de transporte de manera periódica para hacer un seguimiento exhaustivo de las actividades diarias que realizan estos, así como de los inconvenientes surgidos durante las entregas con la finalidad de tomar las medidas necesarias para solucionar las contingencias reportadas.

Pautas para tener una reunión productiva con los operadores

- ✓ Crear un vínculo de confianza y respeto con el personal, para garantizar que este exprese sus dudas con libertad.
- ✓ Establecer puntos clave a tratar en cada reunión para aprovechar el tiempo al máximo.

- ✓ Indagar a profundidad sobre las causas de los inconvenientes ocurridos en las entregas diarias.
- ✓ Explicar de manera clara y precisa cada medida a desarrollar para mejorar el desempeño de los operadores en cada traslado que se realice.
- ✓ Escuchar y pedir la opinión de los operadores en cuanto a lo proposición de soluciones a las problemáticas detectadas y tratadas en cada reunión.
- ✓ Reconocer el aporte y logro de cada operador.

Propuesta de mejora N 3

Contratación de Seguro de Riesgo de Carga:

Esta propuesta es de suma importancia debido a la principal actividad que realiza la empresa es el servicio de transporte de carga, la cual genera responsabilidad desde el momento en que esta es depositada en las unidades de transporte hasta que se produzca la entrega en el destino final de acuerdo a lo pactado con el cliente, con la finalidad de generar confianza y fidelidad en la calidad del servicio prestado, asimismo evitar que la empresa termine siendo perjudicada al no contar con dicho seguro y tener que responder ante el cliente de algún daño o siniestro que afecte de manera sustancial lo que se transporta.

Tomándose como referencia las cláusulas denominadas Institute Cargo Clauses (ICC) dadas por el instituto de aseguradores de Londres (ILU), nos hablas de tres cláusulas para el transporte terrestre y marítimo siendo estas siguientes las siguientes:

✓ **Cláusulas de instituto para cargamentos (C):**

Incendio, explosión, encallamiento, varamiento, hundimiento, volcamiento (transporte terrestre), descarrilamiento (transporte terrestre) y descarga forzosa.

✓ **Cláusulas de instituto para cargamentos (B):**

Incluye lo mencionado en la cláusula (C) + terremoto erupción volcánica, rayo, entrada de agua de mar, lago o río en la bodega de la nave y pérdida total cualquier bulto que se carga por la borda.

✓ **Cláusulas de instituto para cargamentos (A):**

Incluye lo mencionado en la cláusula (C), más robo, hurto, falta, entrega de menos, derrames, pérdidas por roturas, filtración, lluvia, agua, influencia de temperaturas, acción directas o indirectas de otras mercancías, contacto con animales, pájaros, saltaduras.

Por lo cual a la empresa caso estudio se recomienda las dos principales:

✓ **Cláusulas de instituto para cargamentos (C)**

✓ **Cláusulas de instituto para cargamentos (A)**

Este seguro debe de contratarse antes del inicio del servicio de transporte, en caso de siniestro se va informar por escrito a la

compañía de seguros, al más breve plazo de conocidos los hechos, y se debe tener a disposición la póliza de seguro, la factura original comercial, original del conocimiento de embarque, esta documentación será indispensable para la correcta estimulación de pérdidas sufridas.

Área Contable

Propuesta de mejora N° 1

Crear un área contable que trabaje en coordinación con el área administrativa y de gerencia.

En esta propuesta se establece que gerencia cree un área contable dentro de la empresa que figure en su organigrama, asimismo que adquiera un sistema contable propio. Esta medida propone contratar personal capacitado como un contador permanente que desarrolle sus actividades dentro y en función de los objetivos de la empresa, siendo importante que se mantenga informada a gerencia y a la parte administrativa sobre la situación financiera actual de la empresa, asimismo el contador podrá informar sobre los métodos y procedimiento para la protección de los activos de la entidad. Siendo este un trabajador dependiente de la empresa que tendrá un concepto más claro de las actividades que esta realiza, informara de manera oportuna las situaciones suscitadas durante la declaración y pago de tributos, estará a disposición de la

organización para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la misma.

Adquisición de sistema contable propio para la organización:

Actualmente en el mercado hay a la venta diversos sistemas contables, estos se pueden adquirir dependientemente de las necesidades que tenga la empresa. Son sistemas automáticos que ingresados los comprobantes y demás información contable, originan los respectivos registros como: Libro de Compras, Ventas, Planillas, Libro diario, libro mayor e inventarios. Cabe indicar que estos sistemas pueden ser modificados y actualizados dependiendo de la actividad a la que se dedica la empresa.

Contratar un Contador Interno

En la actualidad resulta indispensable y necesario el hecho de contar con un profesional contable o contador, pues a través del trabajo e información oportuna y adecuada por dicho profesional, generara en la gerencia la confianza y seguridad necesaria en la toma de decisiones en determinados momentos de la empresa y que en el futuro significara el éxito o fracaso de la misma, aunado a ello la presencia de este profesional coadyuva a entender la actividad financiera, sobre todo por los constantes y complejos cambios en materia tributaria y

financiera, razón por la cual dicho profesional se debe mantener en constante actualización con la firme intención que posea los conocimientos necesarios en la materia y este a la vanguardia de la realidad financiera que atañe a nuestro entorno.

Asimismo, resulta riesgoso e incipiente que una empresa no cuente con un profesional capacitado y probo para el ejercicio de tan delicadas funciones, ello debido a que dicha persona será la responsable de las cuentas, los beneficios, obligaciones, tributos y otros gastos que afecten a la misma, en este sentido el contador interno podrá convertirse en una suerte de asesor de confianza a cual se podrá recurrir para conocer el estado actual de la empresa en la búsqueda de los objetivos trazados y con ello saber a ciencia cierta la rentabilidad o no de la empresa.

Perfil que debe tener el contador interno:

1. Que diseñe, gestione y ejecute las estrategias económicas y financieras la empresa.
2. Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.
3. Que forme parte de las decisiones gerenciales, en base a la interpretación de la información contable y financiera.
4. Que administre e identifique los riesgos financieros en las organizaciones.

Área Operativa

Propuesta de mejora N° 1

Entrega de Memorándums a los operadores para el conocimiento y observancia del Manual de Organización.

Se ha detectado que en el presente caso existe una omisión y falta de atención a lo estipulado en el manual de organización respecto a los trabajadores en el área operativa de la empresa, ello debido a que no existe un pleno conocimiento del mismo aunado a la deficiencia que existe al no haberse implementado como una de las políticas de la empresa el hecho que al asignarse nuevas tareas, responsabilidades y/o actividades a los trabajadores, dicho acto sea realizado mediante un conducto regular, es decir,

por escrito que permita llevar un registro y data exacto de dicha ocurrencia, razones por las cuales es factible sostener la necesidad de generar en el trabajador la estricta observancia y aplicación adecuada del respectivo manual de organización, todo ello con el firme objetivo de lograr una adecuada y eficaz desarrollo de funciones por parte del personal y con ello evitar dilaciones, obstrucciones u otro imprevisto que incida en el normal desenvolvimiento de su esfuerzo laboral, lo cual se lograra mediante la entrega de dichos memorándums que evitaran que los trabajadores aleguen o excusen ignorar o desconocer dicho manual.

Propuesta de mejora N° 2

Ubicación y Colocación en un lugar estratégico dentro del Área Operativa del Manual de Organización.

Definitivamente para lograr un cumplimiento real y efectivo del manual de organización dentro del área operativa del caso en estudio, debe incidirse en poder encontrar y ubicar un espacio de fácil acceso y libre tránsito por parte del personal que labora en el área operativa con la finalidad que los mismos puedan observar, consultar y poner en práctica el mismo, con ello se lograría un efectivo control interno del mismo además de los beneficios que trae consigo al efectivizarse y maximizarse el desempeño laboral de dichos trabajadores que se traducirán en resultados palpables en la producción e ingresos de la empresa, asimismo, se romperá con la incidencia de argumentar el desconocimiento o ignorancia de la existencia de dicho manual.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon EIRL”, PAITA – 2018.

1. Se concluye que la empresa si cuenta con un respectivo manual de organización y funciones detallando en su contenido las funciones de cada trabajador con su respectivo sustento, sin embargo, solo en el área administrativa se cumple con la puesta en práctica del mismo.
2. Como una medida de control interno se tiene asignado un lugar para resguardar los documentos administrativos y contables de la empresa, dada que dicha información es de carácter confidencial.
3. Las deficiencias detectadas en el control interno de la empresa son: el comunicar órdenes y/o funciones a los trabajadores como rotación de horarios, rutas de transportes y otras relacionadas con el desarrollo de sus actividades de manera verbal y no por escrito; otra deficiencia es que no se realizan reuniones entre la gerencia y los operadores de transporte con la finalidad de evaluar y mejorar el desempeño de estos últimos; asimismo otra deficiencia radica en el hecho de no contar con un seguro de transporte de carga, pues el

realizar el servicio de transporte genera una responsabilidad ante eventualidades que se pudieran presentar durante el desarrollo del mismo como robos, incendios, volcamientos, descarrilamiento o explosión.

4. La contabilidad de la empresa es llevada de manera externa, por ello al finalizar el mes los comprobantes de pago son enviados al contador externo para su debido registro y declaración, siendo que dicha empresa es una persona jurídica, inscrita en el régimen general, por lo cual lleva una contabilidad completa computarizada (registro de compras, ventas, libro diario simplificado, libro mayor, etc.).
5. La empresa se preocupa por una capacitación constante de su personal, para ello los operadores de transportes participan en cursos de especialización portuarios, cursos de educación vial como conocimiento de las reglas de tránsito, manejo a la defensiva; además como medida de seguridad se solicita que los operadores de transporte presenten certificado negativo de antecedentes penales, judiciales y/o policiales, record de infracciones de tránsito y licencia de conducir vigente.

6. En el área operativa, el personal realiza un informe diario detallando las entregas realizadas a cada puerto o cada lugar que se tenga asignado, por lo que esto se da al finalizar su jornada, en el cual no solo indica el proceso de entrega desarrollada, sino también las incidencias ocurridas tales como los problemas vehiculares, mal funcionamiento sobre la refrigeración de algún tipo de carga que necesite ser refrigerado, mal movimiento de la carga que llegue a perjudicar lo que contiene, por ello se considera que de esta manera el gerente puede realizar un plan de contingencia que todo el personal ponga en práctica en futuro.

7. Existe un Manual de Organización para los trabajadores, sin embargo, los operadores no cuentan ni tienen un lugar de fácil acceso hacia dicho manual, por ello no es tomado en cuenta ni tampoco se le da la debida importancia en el desarrollo de sus actividades.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno en El Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon EIRL”, PAITA - 2018.

1. Se puede concluir que la importancia del control interno radica en el mismo, por lo que permite a la gerencia la toma de decisiones oportunas para corregir las deficiencias reportadas en el área administrativa.

Dentro de la entidad del respectivo manual de organización se detallan en su contenido las funciones de cada trabajador con su respectivo sustento, sin embargo, debemos incidir que solo en el área administrativa se cumple con la puesta en práctica del mismo, razón por la cual, el gerente considera que este manual representa una herramienta de control interno de la empresa adecuado y factible en el área administrativa para el desarrollo de las actividades empresariales.

Resulta probado que dentro de las deficiencias detectadas en el control interno de la empresa encontramos lo siguiente la falta de práctica de reuniones entre la gerencia y los operadores de transporte con la finalidad de poder evaluar el desempeño de los mismos y/o comunicar alguna observación, lo cual resulta importante debido a que es dicha área la que no cumple ni pone en práctica el manual de organización, asimismo se suma otra deficiencia detectada, cuando se les asigna nuevas actividades a los

trabajadores se les informa verbalmente y no de manera oportuna mediante un escrito, ello debido a que esto permitirá un mejor control y seguimiento de las tareas, actividades y/o funciones asignadas.

No se ha considerado que en el rubro de transporte de carga, es implícito e innegable el asumir que la empresa se convierte en responsable de lo que transporta en sus unidades móviles, razón por la cual al prestar este servicio es importante contar con un seguro de carga que permita a la entidad que en caso de algún evento que tenga como resultado la inutilización o daño total y/o parcial de lo que transporta, por lo que dicha empresa no cuenta con un seguro para resguardar la integridad de estos, sobre todo si se tiene en consideración que el giro de negocio es el transporte de las mismas.

2. Al concluirse que la contabilidad de la empresa en estudio no es llevada mediante un contador interno, ello implica que dicha información sea trasladada al finalizar el mes, es decir, los comprobantes de pago son enviados al contador para su debido registro y declaración, así como toda la documentación contable que sea de relevancia para el control respectivo, sin embargo dicho hecho genera un riesgo de pérdida o destrucción de la misma e incluso una posible fuga de información al ser manejada de manera externa.

3. Se afirma que en la presente entidad se despliega y realiza una serie de políticas y procedimientos para mantener una formación, capacitación y evaluación del personal, contando la empresa con procedimientos que buscan la capacitación constante de su personal para un eficiente desarrollo de sus actividades como lo es la participación en cursos de especialización tales como portuarios de seguridad, inducción de seguridad y protección, la autoridad portuaria nacional, entre otros. De esta manera ayudara al conductor a que realice su trabajo de manera eficiente, evitando así perjudicar a la empresa y que estos a través de las capacitaciones obtengan mejores conocimientos por lo cual resulta beneficioso para la empresa.

4. En el área operativa, los trabajadores tienen conocimiento sobre el reglamento de tránsito, asimismo cuentan con la documentación en regla para poder conducir las unidades de transporte y brindar un servicio efectivo y así evitar multas y sanciones que perjudiquen a la empresa.

El personal realiza un informe diario al finalizar su jornada sobre las entregas realizadas en el día, en el cual no solo indica el proceso de entrega desarrollada, sino también las incidencias ocurridas para que el gerente pueda realizar un plan de contingencia que todo el personal ponga en práctica en futuro.

5. Se puede afirmar la existencia del respectivo manual de organización para los trabajadores del área operativa, sin embargo este manual no está al alcance de ellos, por lo que este no se encuentra en un área visible para los operadores, y les resulta difícil tener acceso debido a que a diario ellos se encuentran transportando la carga, es decir la mayor parte de su trabajo es fuera de la empresa y solo se dedican al desarrollo de sus actividades ordenadas por el gerente, trayendo como consecuencia a que los conductores no tomen en cuenta ni le den la debida importancia al manual de organización.

6.1.3. Según objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora que existe entre el control interno en el Área Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresas de Transportes Jhon EIRL, PAITA – 2018.

1. Se plantea la creación de un formato de informe para la asignación de actividades o responsabilidades a los trabajadores como rotación de horarios, rutas de transportes y otras relacionadas con el desarrollo de sus actividades.
2. Se propone la realización de reuniones quincenales entre la gerencia y los operadores de transporte y así poder hacer un seguimiento exhaustivo del desarrollo de su trabajo.
3. Se propone la contratación de un seguro de transporte de carga y así estar protegido frente algún daño, siniestro o imprevisto que se produzca durante el servicio de transporte.
4. Se propone la creación de una oficina donde funcione el área contable dentro de la empresa, con personal capacitado consistente en un contador permanente y auxiliar contable fijo que desarrollen sus actividades dentro y en función de los objetivos de la empresa; también se propone la adquisición de un sistema contable, que permita que al ingresar los comprobantes, facturas y demás información contable, se

originen los respectivos registros como: Libro de Compras, Ventas, Planillas, Libro diario, libro mayor e inventarios.

5. Se pretende realizar la entrega de Memorándums a los trabajadores del área operativa en donde se ponga énfasis a la estricta observancia y aplicación adecuada del manual de organización de la empresa.

6. Se propone la ubicación de un espacio de fácil acceso y libre tránsito a los operadores para que puedan conocer y poner en práctica el Manual de Organización de la Empresa.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ **Álvarez Aguilar** (2000), DICCIONARIO DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL, Editado por la Universidad de San Martín de Porres, Primera Edición, Lima-Perú, pp. 285
Disponibile en: <http://catalogovirtual.bibliotecaep.mil.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3375>

- ✓ **Alvarado, L. Rayter, A. & Rivas, I.** (2016). Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control Interno. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
Disponibile en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621481/Tesisna+Final.pdf?sequence=5>

- ✓ **Arteaga, D** (2016). Métodos de Evaluación y Control Interno Administrativo para la compañía de transporte pesado Express de la Sierra, Sierrcarrex S.A. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
Disponibile en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>

- ✓ **Castro, A** (2013). El Sistema de Detracciones de y su Impacto de la Liquidez de la Empresa de Transporte de Carga Pesada de Trujillo. Universidad

Privada Antenor Orrego

Disponible en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/203/1/CASTRO_PA%C3%99AL_FACTOR%C3%8DA_COMERCIAL_TRANSPORTE.pdf

- ✓ **Fernández, C (2013)**. Control Interno en Empresas de Transporte de Carga.

Universidad Empresarial Siglo 21. Disponible en:

https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11884/Trabajo_Final_de_Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ✓ **Gálvez, T (2013)**. El movimiento de carga pesada podría colapsar si no se invierte en transporte multimodal.

Disponible en: <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/conectividad/126729-losproblemas-del-transporte-de-carga/>

- ✓ **Galán, M. (2009)**, Las Hipótesis en la Investigación. Metodología de la Investigación, Disponible en:

<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

- ✓ **Holmes, H (1987)**, Principios Básicos de Auditoría, Editorial Compañía Editorial Continental S.A, Décima Novena Edición, México, pp. 537.

Disponible en: <https://www.iberlibro.com/Principios-b%C3%A1sicos-auditoria-Arthur-W-Holmes/22619064465/bd>

- ✓ **Kell, Walter y William, (2007).** AUDITORIA MODERNA, Editorial Compañía Editorial Continental S.A., Segunda Edición, México, pp. 836
Disponible en: <http://biblioteca.uteq.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8221>

- ✓ **Mamani, J (2018).** El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas de Transporte del Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3484/Control_Interno_Gestion_Administrativa_Empresas_de_Transporte_Mamani_Olivares_Juana_Josefina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ✓ **Mena, P (2017).** Sistema de Control Interno Administrativo, para la empresa Digmasur S.A, dedicada al Transporte de Carga Pesada, ubicada en Quito. Universidad Central de Ecuador
Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf>

- ✓ **Morales, E (2014).** Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa de Transportes. Universidad del Valle sede Pacifico

Disponible en:

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10691/1/CB-0521793.pdf>

- ✓ **Prado, L** (2009). El Control Interno como Herramienta para el mejoramiento de la Gestión. Universidad Privada Antenor Orrego.

Disponible en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONEL_A_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf

- ✓ **Prieto, D** (2014). Transporte de Carga. Universidad Militar Nueva Granda

Disponible en:

<https://esnet/diegoprieto66/transporte-de-carga-pesada>

- ✓ **Quispe, C** (2013) Control Interno y la Mejora Continua de las Empresas de Transporte de Carga Pesada en la región Junín. Universidad Nacional Centro del Perú Huancayo

Disponible en:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2453/Quispe%20Coronel-Ramos%20Cervantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ✓ **Saavedra, F** (2015). Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Disponible en: <https://es/amp/16036210-Control-interno-en-los-procedimientos-administrativos-y-economicos-en-la-empresa-america-express.html>

- ✓ **Tenorio, A (2015).** El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado:

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
TRANSPORTES DEL PERU.**

CASO: TRANSPORTES JHON E.I.R.L PAITA - 2018.

Encuestador(a): Hilda Sullón Morocho

FORMATO DE ENTREVISTA

Para determinar los factores relevantes del Control Interno

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA ADMINISTRATIVA	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿Usted como Representante Legal considera importante el desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno en su empresa?			
2	¿La gerencia toma medidas adecuadas y oportunas para corregir ciertas diferencias reportadas en el área administrativa?			
3	¿El área administrativa y de gerencia y cuentan con un solo informe de control interno?			
4	¿La administración informa a gerencia en caso tengan algún problema con alguno de sus clientes?			
5	¿La entidad tiene un lugar asignado para resguardar los documentos administrativos de dicha empresa?			

6	¿La entidad desarrolla un plan estratégico de actividades cuando esta se encuentra en riesgo?			
7	¿Cuándo se otorga alguna responsabilidad o actividad al trabajador se le comunica a través de un informe?			
8	¿Los problemas y las deficiencias detectadas en la empresa se comunican de manera rápida con el responsable del área para así tomar acciones necesarias y puedan ser corregidas con prontitud?			
9	¿Se realiza seguimiento a las mejoras propuestas de las deficiencias detectadas?			
10	¿La información que se entrega a gerencia es confiable y oportuna para la toma de decisiones?			
11	¿La empresa cuenta con un seguro de transporte de carga?			
12	¿Se cuenta con un manual de organización donde se especifique las			

	funciones para cada trabajador y estas se encuentren debidamente sustentadas?			
13	¿Considera usted que su personal es eficiente en el desarrollo de sus funciones			
14	¿Considera que el manual de organización del control interno permitirá a la entidad un mejor manejo de información administrativa?			
15	¿Los trabajadores cumplen correctamente con lo establecido al manual de organización?			
16	¿Se practican reuniones entre gerencia y los operadores de transporte para dar a conocer sobre su desempeño en la entidad y comunicar alguna deficiencia?			

ANEXO 2

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA CONTABLE	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El área contable cuenta con un programa o sistema contable actualizado para su correcto funcionamiento y este pueda lograr sus objetivos de manera eficaz?			
2	¿La empresa cuenta con un contador interno?			
3	¿Cumple la entidad de manera puntual con el pago a sus impuestos?			
4	¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos administrativos?			

ANEXO 3

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA DE RECURSOS HUMANOS	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El pago de remuneración de trabajadores es cancelado a finalizar el mes y estas son canceladas a tiempo?			
2	¿Los trabajadores que laboran en la entidad cuentan con sus beneficios sociales?			
3	¿En caso excedan los trabajadores de sus 8 horas pactadas de labor, estas son reconocidas como horas extras?			
4	¿El personal encargado de transportar los contenedores cuenta con SCTR?			
5	¿Esta entidad cuenta con políticas y procedimientos adecuados para la formación, capacitación bienestar social y evaluación del personal?			

ANEXO 4

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA OPERATIVA	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿Realiza los operadores informes diarios sobre sus entregas?			
2	¿Los trabajadores del área operativa dan la debida importancia y toman en cuenta el manual de organización?			
3	¿El manual de organización se encuentra en un lugar de fácil acceso para los operadores?			
4	¿Los operadores de Transporte tienen conocimiento sobre el Reglamento de tránsito?			
5	¿Los transportistas que operan para su empresa tienen sus documentos en regla?			

ANEXO 5

N°	PREGUNTAS Factores Relevantes del Control Interno AREA DE ALMACEN	RESPUESTAS		OPORTUNIDADES
		SI	NO	
1	¿El área de almacén cuenta con servicio de vigilancia?			
2	¿El personal que labora en almacén es confiable?			

ANEXO 6

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Sres : Transportes Jhon E.I.R.L
Solidto : Permiso para Aplicar Encuesta

Yo Hilda Milagritos Sullón Morocho, identificada con DNI N° 48320003, domiciliada en AA.HH Nueva Esperanza Mz L6 lote 17, egresada de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización mi trabajo de investigación de tesis en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: "PROPUESTAS DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TRANSPORTES JHON E.I.R.L –PAITA 2018". La cual usted dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta en el área Administrativa, Contable, Recursos Humanos, Operativa y Almacén. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición.



Hilda Milagritos Sullón Morocho

DNI 48320003

Piura 10 de mayo de 2019

10/05/2019
TRANSPORTES JHON

ANEXO 7



TRANSPORTES JHON EIRL RUC 20483954141

ESTIBA Y DESESTIBA CARGA Y DESCARGA DE CONTAINERS. TRANSPORTE DE CARGA EN GENERAL POR CARRETERA.
M.Z. J LOTE 26 URB. SOL Y MAR PIURA PAITA PAITA
CEL. 989888022
REG MT 2001020CHG

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Atención:

Srta.: Hilda Milagritos Sullón Morocho

Presente:

Sirva la presente para saludarla en nombre de la empresa TRANSPORTES JHON EIRL, identificada con RUC N° 20483954141 y con domicilio fiscal en la Urbanización Sol y Mar Mz. J lote 25 en la ciudad de Paíta y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta con fecha 10 de mayo del presente año, donde nos solicita autorización para aplicar su encuesta de trabajo de investigación titulada: "PROPUESTAS DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TRANSPORTES JHON E.I.R.L –PAITA 2018", se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.

TRANSPORTES "JHON" E.I.R.L.
José Santos Cortés Suler
TITULAR - GERENTE

Piura 14 de Mayo de 2019