



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL
PERÚ: CASO EMPRESA “LOGÍSTICA INTEGRADA EN
MENSAJERÍA Y COURIER S.A.C.” - CHIMBOTE, 2019.**

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

AUTORA

**SOLORZANO REYES, LUZ MAGDALENA
ORCID: 0000-0002-7162-406X**

ASESORA

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

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Solorzano Reyes, Luz Magdalena

ORCID: 0000-0002-7162-406X

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

Mgtr. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Mgtr. LUIS ORTÍZ GONZALEZ

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Mgtr. MIRIAN NOEMÍ RODRÍGUEZ VIGO

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la sabiduría en mi crecimiento como persona y profesional, sin él, nada en mi vida sería posible.

A mis padres Amador y Rosario, por el apoyo incesante para no dejarme amilanar en los momentos difíciles, por estar pendiente de mi e inculcarme valores, por ser mi fortaleza para llegar a ser una profesional.

A mis hermanos Aurea, Javier y Gilmer, mi gratitud infinita por su cariño y mi respeto por la confianza que me han dado para seguir adelante.

DEDICATORIA

A Valentina Jaime García, por brindarme sabios consejos, a pesar que ya no está con nosotros sé que está orgullosa de Mí, a ella hasta el cielo.

A Amador y Rosario, mis padres, a quienes quiero mucho y quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante en el logro de mis ideales.

A mi Asesor de Tesis Maribel Manrique, por la dedicación, enseñanza y sabios consejos, por ser una guía muy importante en el logro de mi título profesional.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental–bibliográfica–documental y de caso, utilizando fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas mediante la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: El componente ambiente de control obtuvo una calificación de 1.50 considerándose como eficiente, el componente evaluación de riesgos obtuvo una calificación de 2.00 considerándose con deficiencias, el componente actividades de control obtuvo una calificación de 3.00 considerándose como ineficiente, el componente información y comunicación obtuvo una calificación de 2.33 considerándose como ineficiente y el componente supervisión y monitoreo obtuvo una calificación de 1.67 considerándose con deficiencias, pero, según la revisión de la literatura solo el 30% autores han demostrado que el control interno influye en la gestión empresarial, el 43 % se limita a describir los aspectos fundamentales del control interno y, el 27% manifiesta que el control interno ayuda a la gestión administrativa. Se evidencia que la Empresa en estudio no tiene implementado un control interno y por ende no aplica correctamente los componentes del control interno, por lo tanto, éste, no está influenciando positivamente en su gestión administrativa. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la gestión empresarial.

Palabras clave: Control interno, gestión.

Abstract

The present research work had as a general objective: To determine and describe the influence of internal control in the management of Peruvian service companies and of the company “Integrated Logistics in Messaging and Courier SAC” Chimbote, 2019. The research was design non-experimental – bibliographic – documentary and case studies, using bibliographic records and a questionnaire using the interview technique; meeting the following results: The control environment component obtained a rating of 1.50 considering it efficient, the risk assessment component obtained a rating of 2.00 considering deficiencies, the control activities component obtained a rating of 3.00 considering the information component as inefficient and communication obtained a rating of 2.33 considering itself as inefficient and the supervision and monitoring component obtained a rating of 1.67 considering deficiencies, but, according to the literature review only 30% authors have shown that internal control influences business management, 43% limit themselves to describing the fundamental aspects of internal control and, 27% state that internal control helps administrative management. It is evident that the Company under study does not have an internal control implemented and therefore does not correctly apply the components of the internal control, therefore, it is not positively influencing its administrative management. Finally, it is concluded that, both at the national level and in the case of study, the positive influence of internal control in business management is not being demonstrated.

Keywords: Internal control, management.

Contenido

Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor de tesis	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales.	8
2.1.3 Regionales.	11
2.1.4 Locales.....	12
2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 Teorías del control interno.....	18
2.2.2 Teorías de la empresa.	26
2.2.4 Teorías de gestión.....	31
2.2.5 Reseña histórica de la empresa en estudio.....	32
2.3 Marco conceptual	33
2.3.1 Definiciones de control interno.	33
2.3.2 Definiciones de empresas.	34
2.3.3 Definiciones de gestión.	35

III.	Hipótesis	37
IV.	Metodología	37
	4.1 Diseño de la investigación	37
	4.1.1 No experimental.	37
	4.1.2. Descriptivo.	376
	4.1.3 Bibliográfica.	37
	4.1.4 Caso.	37
	4.2 Población y muestra	38
	4.3 Definición y operacionalización de la variable	38
	4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
	4.5 Plan de análisis	39
	4.6 Matriz de consistencia	41
	4.7 Principios éticos	421
V.	Resultados.....	432
	5.1 Resultados	432
	5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.	432
	5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.	46
	5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.	47
	5.2 Análisis de resultados.....	48
	5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.	48
	5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.	49
	5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.	500
VI.	Conclusiones.....	511
	6.1. Respecto al objetivo específico 1	511

6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	512
6.3. Respecto al objetivo específico 3.....	532
6.4. Conclusión general.....	533
Recomendaciones.....	544
Aspectos Complementarios	555
Referencias Bibliográficas.....	555-59
Anexos	60
Anexo 1 Cuestionario.....	60-61
Anexo 2 Cronograma de Actividades	622
Anexo 3 Presupuesto.....	623
Anexo 4 Fichas Bibliográficas	64-65

Índice de gráficos, tablas y cuadros

CUADRO 1 Matriz de operacionalización de la variable.....	37
CUADRO2 Matriz de Consistencia.....	40
CUADRO3 Resultados de los Antecedentes.....	42
CUADRO 4 Cuestionario.....	45
CUADRO5 Cuadro comparativo entre objetivos específicos.....	47

I. Introducción

El control interno permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y eficaz, sistemas de control, que se adapten a los cambios del entorno operativo, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones al gobierno corporativo de las organizaciones. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. La dirección y el resto del personal deben utilizar su criterio profesional para seleccionar, desarrollar y desplegar controles en toda la organización. La dirección y los auditores internos, entre otros profesionales de la entidad, deben aplicar su criterio profesional a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema de control interno (Instituto de Auditores Internos de España, 2014).

El **Informe COSO (s.f)** precisa que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a alcanzar y lograr objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La necesidad de un control interno dentro de toda organización es muy significativa, sobre todo en la utilización de instrumentos de control sobre sus recursos. Además, si consideramos que, en toda empresa, existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, se fundamenta lo imprescindible que es el control interno para el cumplimiento de funciones. El cual es importante, en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrá mantenerse firmes y sólidas. Mantilla (2015).

Toda delegación conlleva la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus subordinados y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas, ello también requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la organización. Es esencial que cada integrante de la organización conozca cómo su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales. Eslava (2014).

En la revisión de la literatura se ha logrado encontrar antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, elaboradas según las variables de nuestro tema de investigación, así tenemos que: Machuca, en su tesis denominada: “El Análisis de Gestión Administrativa como Herramienta de Control Interno en las Instituciones Públicas Municipales del Estado”, realizada en la ciudad de Lara-Venezuela (2015) y Cabello, en su tesis denominada: “Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales”, realizada en la ciudad de Chimbote (2014), coinciden en afirmar que el control interno es una herramienta idónea e importante para la gestión

de las empresas ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes. Realizando una comparativa con el antecedente internacional de Cárdenas, en su tesis denominada: “Evaluación del Impacto del Control Interno como Herramienta de Gestión para Algunas Entidades Públicas”, realizada en la Ciudad de Palmira – Colombia (2016) y el antecedente nacional de Espinoza, en su tesis denominada: “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”, realizada en la ciudad de Lima, (2014), éstos concuerdan en determinar que el control interno no revela un impacto significativo en la gestión de las empresas debido a que no se realiza un proceso de sensibilización ni apropiación de esta herramientas y que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la entidad.

A su vez Flores, en su tesis denominada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2015, establece que, el control interno permite la reducción del trabajo administrativo, y a la vez, contribuye a obtener la información oportuna y facilita la toma de decisiones.

Los autores Saavedra, en su tesis denominada: “Tesis Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express, realizada en la ciudad de Chimbote, 2014; Paredes, en su tesis denominada: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios-caso empresa R y L servicios generales S.R.L”, realizada en la ciudad de Chimbote, 2015 y Obispo, en su tesis denominada: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú”, realizada en la

ciudad de Chimbote, 2014; determinan que, el control interno permite evaluar y promover la eficiencia y la eficacia en las empresas logrando así alcanzar sus objetivos. Los resultados encontrados por estos autores confirman lo que establece el Informe COSO descrito en las bases teóricas, el cual define al control interno como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en las categorías de efectividad y eficiencia.

Por otra parte, Martínez, en su tesis denominada: “Influencia del sistema de control interno en la mejora de la gestión del área de administración de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2016; afirma que, la carencia de controles internos, afecta de manera negativa la ejecución de procedimientos y actividades que realizan los trabajadores lo cual se evidencia en el desempeño laboral.

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

¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C. Chimbote, 2019?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.

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

1. Describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú, 2019.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.

La realización del presente trabajo de investigación se justifica porque se fundamenta en el vacío de conocimiento que existe relacionado al tema de estudios, en nuestro caso este se orientó a describir influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y específicamente de la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C Chimbote, 2019.

Así mismo, la investigación contribuirá a reflejar la importancia de contar con un sistema de control interno en las empresas y en este caso de las empresas de servicios postales y courier, por ende, permitirá el logro de metas y objetivos institucionales con niveles de eficiencia y eficacia, reflejados en el cierre de un ejercicio o periodo económico, trayendo consigo el auge de la empresa, de los trabajadores y del estado.

La presente investigación también se justifica ya que servirá de ayuda a las empresas y personas interesadas a valorar la importancia del control interno en la gestión de las organizaciones, así también, a otros profesionales en posteriores trabajos de investigación y de esta manera puedan realizar un análisis y/o comparaciones con casos futuros, además de lo mencionado anteriormente mi proyecto de investigación

ayudará a que la universidad mejore sus estándares de calidad al permitir que todos sus egresados se titulen mediante un proyecto de tesis y posterior sustentación.

Finalmente después de la investigación realizada se llegó a concluir que respecto a la revisión de la literatura los autores no coinciden solo el 30% de ellos demuestra la influencia en la gestión de las empresas mientras que los demás solo se limitan a descripciones relativas de los componentes del control interno, y, según los antecedentes investigados los autores afirman que el control interno no revela un impacto significativo en la gestión de las empresas, mientras que la investigación en estudio si influye en la gestión de la empresa Logística Integrada e mensajería y Courier SAC, a través de supervisar que cumplan con lineamientos de cada área de la empresa.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizados por cualquier autor en alguna ciudad del Mundo, menos del Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Machuca (2015) en su tesis denominada: “El Análisis de Gestión Administrativa como Herramienta de Control Interno en las Instituciones Públicas Municipales del Estado”, realizada en la ciudad de Lara-Venezuela, se trazó como objetivos: examinar los elementos del control interno y su rol en el proceso de gestión administrativa; evaluar la pertinencia del análisis de gestión administrativa como herramienta de control interno. La investigación fue descriptiva con diseño de campo. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, diseñando como instrumento propio de esta técnica, el cuestionario. Los resultados de esta investigación fueron: a) Se determinó la utilidad del control interno como una herramienta idónea para efectuar la gestión administrativa, b) Las unidades de control interno no se rige por los programas establecidos para esta actividad, sino que la referida revisión se efectúa en forma limitada y desordenada y, c) Finaliza indicando que, habiendo disposición de leyes, estas no están instrumentadas tal cual están concebidas.

Cárdenas (2016) en su tesis denominada: “Evaluación del Impacto del Control Interno como Herramienta de Gestión para Algunas Entidades Públicas”, realizada en la Ciudad de Palmira – Colombia. El objetivo de la presente investigación fue: evaluar los impactos del CI como una herramienta de gestión útil en algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira. La metodología para la presente investigación fue con métodos cualitativos asentados en un estudio de caso de tres entidades públicas de la ciudad de Palmira y como instrumento se aplicaron dos entrevistas estructuradas para obtener respuesta a la pregunta del estudio, el resultado obtenido fue: El CI como herramienta de gestión en estas tres entidades no revela un impacto significativo debido a que no se realiza un proceso de sensibilización ni apropiación de esta herramientas de gestión oportuna y adecuada, propiciando en sus entidades una cultura organizacional de aparente cumplimiento a las normas del Estado colombiano sin hacer estos procesos realmente en sus entidades.

2.1.2 Nacionales.

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación realizados por cualquier autor en alguna ciudad del Perú, menos de la Región Ancash; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Bautista (2014) en su tesis denominada: “Caracterización de los mecanismos de control interno en la empresa del sector servicio, rubro transporte

interprovincial de pasajeros”, realizada en la ciudad de Piura, tuvo como objetivo general determinar las principales características de los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicio rubro Transporte Interprovincial de pasajeros. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, obteniendo como principales resultados : a) El 100% de los encuestados respondieron que cuentan con controles para la preparación de planillas de sueldo, b) El 30% de los encuestados cuentan con un manual de políticas adecuado y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, c) El 100% de los encuestados respondieron que sus unidades móviles cuentan con 2 chóferes en rutas largas, para evitar accidentes de tránsito debido al cansancio.

Espinoza (2014) en su tesis denominada: “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”, realizada en la ciudad de Lima. La presente investigación tuvo como objetivos: analizar la influencia del Control Interno en la planificación de la gestión administrativa y evaluar si el planeamiento del Control Interno, permite mejorar la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Para poder dar respuesta a estas deficiencias, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas. A las conclusiones que se llegó con la presente investigación fue: a) El control interno no influye en la gestión administrativa

de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, b) El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos y, c) Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Mendoza (2015) en su tesis denominada: “Incidencia del actual Control Interno en la Gestión de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la Panificadora Universal”, realizada en la ciudad de Trujillo. El presente trabajo tuvo como objetivo determinar de qué manera el actual control interno incide en la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa panificadora universal. El diseño del presente proyecto de tesis es de carácter no experimental y de tipo descriptivo, teniendo como instrumento el cuestionario aplicado a sus trabajadores. Finalmente se llegó a los siguientes resultados: a) La investigación demuestra que la Panificadora Universal no cuenta con un adecuado control interno, b) Existe escaso nivel de conocimiento de los lineamientos de los procesos por parte de los trabajadores, c) Desconocimiento de metas y objetivos de la empresa, d) Falta de una organización jerárquica, e) Inexistencia del control de actividades adecuado por falta de capacitación del personal f) Supervisión empírica y, g) Falta de procedimientos para administrar riesgos.

2.1.3 Regionales.

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación realizados por cualquier autor en la Región Ancash, menos la Provincia del Santa; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Martínez (2016) en su tesis denominada: “Influencia del sistema de control interno en la mejora de la gestión del área de administración de la Dirección Regional de Educación de Ancash, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa del Área de Administración de la Dirección Regional de Educación de Ancash. La investigación fue descriptiva; para llevarla se aplicó un cuestionario sobre los componentes del control interno, utilizando la técnica de la encuesta, aplicada la técnica indicada, se concluye que existe carencia de controles internos, lo que afecta de manera negativa la ejecución de procedimientos y actividades que realizan los servidores de las oficinas del Área de Administración de la Dirección Regional de Educación de Ancash, lo cual se evidencia en el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad. Asimismo, se determinaron mecanismos de control para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ancash para el cumplimiento de metas y el logro de objetivos.

2.1.4 Locales.

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizados por cualquier autor dentro de la Provincia del Santa; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Paredes (2015) en su tesis denominada: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios generales S.R.L”, realizada en la ciudad de Chimbote. El objetivo de esta investigación fue identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios Generales S.R.L. La metodología para la presente investigación fue descriptiva, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, diseñando como instrumento propio de esta técnica, el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que: a) El control interno participa promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones en el área administrativa, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, b) El control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, c) El ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y, d) El control interno proporciona seguridad al trabajo realizado.

Flores (2015) en su tesis denominada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2015”, la investigación tuvo como objetivo general conocer y explicar la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, la metodología fue cualitativa – descriptiva, el modelo fue de revisión bibliográfica, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas. Los resultados obtenidos son: a) El control interno permite la reducción del trabajo administrativo, y a la vez, contribuye a obtener la información oportuna, b) Facilita la toma de decisiones acertadas para continuar con sus operaciones, así como la estandarización y organización de los procesos contables y, c) El control interno permite la identificación de los riesgos administrativos por la falta de control, por ende, permite una mejor realización en las actividades empresariales.

Meléndez (2014) en su tesis denominada: “El componente ambiente de control y su contribución al logro de la gestión en la municipalidad provincial del Santa, realizada en la ciudad de Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar la importancia de la aplicación en el sistema de control interno del Informe COSO I, en su primer componente “el Ambiente de Control”, en la mejora de la gestión del Órgano de Control Institucional de Municipalidad Provincial del Santa. La metodología para la investigación realizada fue de tipo cualitativo, con diseño descriptivo, se utilizó la técnica de recolección de datos. Se llegó a la conclusión que, si se

aplica el componente “ambiente de control” del Informe COSO I al sistema del control interno, entonces mejora la gestión del Órgano de Control Institucional; quedando de esta manera demostrada la validez de la investigación.

Cabello (2014) en su tesis denominada: “Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales”, realizada en la ciudad de Chimbote, la investigación tuvo como objetivos: determinar la importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales al año 2014, así como también describir las ventajas y consecuencias de no aplicarla en las diferentes áreas, sean estas contables o administrativas. La investigación fue bibliográfica – documental, porque la recolección de la información se apoyó en documentos estudiados, investigaciones producidas y anotaciones bibliográficas, obteniéndose los siguientes resultados: a) los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable, b) Mediante el establecimiento de los controles internos se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos y, c) Los controles internos deben ser empleados por todas las empresas

independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

Beltrán (2014) en su tesis denominada: “El Control Interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso de la municipalidad provincial del santa”, realizada en la ciudad de Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Provincial del Santa. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: a) Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú, sin embargo, b) La Municipalidad Provincial del Santa no está aplicando correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en su gestión administrativa, y c) Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la administración.

Obispo (2014) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú”, realizada en la ciudad de Chimbote. La investigación tuvo por objetivo identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2014. La investigación fue descriptiva, y para recoger información se utilizaron las fichas bibliográficas. Los resultados obtenidos son: a) El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados, b) Permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial, c) El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo.

Fernández (2016) en su tesis denominada: “El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas Privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2016. La investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental, encontrando los siguientes resultados: a)

La mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas y, b) No se han encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia (relación) del control interno en la gestión de las empresas privadas, tanto en América Latina, Perú y Chimbote. Así mismo, sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

Saavedra (2014) en su tesis denominada: “Tesis Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express, realizada en la ciudad de Chimbote, la investigación tuvo como objetivo general identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del Perú, periodo 2014: Caso Empresa América Express S.A. La investigación fue descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, el principal resultado es: a) El control interno permite

evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en la prestación del servicio de las empresas de transporte, logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas, minimizando riesgos o irregularidades en forma oportuna para la toma de decisiones en la vida empresarial, b) Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones, contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa, implementando un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno.

De acuerdo con el Informe, Estupiñan (2015), respecto al control interno, refiere que se trata de un proceso que se encuentra incorporado a los procesos, y no necesariamente estamos frente a un cúmulo de tediosos dispositivos burocráticos adheridos a ellos mismos, llevado a cabo por los administradores, los directores y el propio personal de una empresa, creado con el propósito de proveer de una seguridad idónea para alcanzar los objetivos comprendidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de los negocios.

- Transparencia de la información financiera
- Respeto a la normativa legal, sus reglamentos y políticas.

Por medio del control interno se busca obtener un fin, Este proceso, lo ejecutan los trabajadores que participan en todos los niveles de la empresa, no se refiere sólo a simples manuales de organización y procedimientos. Asimismo, este proceso solamente aporta un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección. Ha sido diseñado para conseguir de la manera más fácil los objetivos en una o más de las categorías señaladas anteriormente, las mismas que, a la vez, suelen tener puntos en común. Al decir que el control interno es un proceso, nos referimos a una serie de acciones que abarca a todas las actividades, propias de la gestión y que se encuentran ligadas a los demás procesos básicos de la misma: como por ejemplo la planificación, ejecución y supervisión. Todas estas actividades se encuentran integradas a la infraestructura de la empresa, para incidir en el logro de los objetivos y favorecer sus iniciativas de calidad.

Según las Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, al control interno se le puede definir como el plan de organización, y el conglomerado de estrategias, planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una empresa, destinadas a brindar una garantía razonable para que se consigan los objetivos principales de:

- Impulsar acciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, al igual que productos y servicios con la calidad deseada.

- Conservar el patrimonio evitando exponerlo al despilfarro, a un mal uso, a una mala gestión, a errores, a cualquier acto irregular o fraudes.
- Obedecer las normas, reglamentos y directivas, asimismo incentivar la adhesión de todos los trabajadores de la empresa a las políticas y objetivos de la misma.
- Conseguir la información financiera y las de gestión de forma completa, que sean confiables, así como presentarlos a través de informes de manera oportuna.

Para los responsables de la parte de dirección es fundamental conseguir los mejores resultados al menor costo posible ahorrando recursos y esfuerzos. Para lograr este fin es de vital importancia que las decisiones tomadas por la dirección sean cumplidas apropiadamente, para que dichas acciones se correspondan con aquellas, dentro de un contexto que facilite la iniciativa y observe la coyuntura vigente en todo momento. Por ende, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, corresponde a la parte directiva la responsabilidad respecto al establecimiento de un sistema de control interno apropiado y eficiente, permitiendo siempre su revisión y actualización permanente. Estos dos conceptos (COSO e INTOSAI) no son definiciones aisladas, por lo contrario, se complementan y forman una versión amplia del control interno: la primera resaltando su carácter de proceso conformado por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda observando fundamentalmente a sus objetivos.

Según Aldave & Meniz (2015), explican que control interno es el sistema integrado por la estructura organizacional y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio del Control Interno debe consultar los principios de:

- Igualdad
- Eficiencia
- Economía
- Celeridad
- Moralidad
- Publicidad
- Valoración de costos ambientales.

Por lo tanto, se tendrá que concebir y organizar de forma tal que su ejercicio sea esencial al desarrollo de las funciones de todos los puestos que existen en la empresa, y en especial a las atribuidas a los que tienen la obligación de asumir el mando. El Control Interno se reflejará mediante políticas adoptadas por las áreas de dirección y administración de las empresas las que deben cumplirse en todos los niveles estructurales de la empresa mediante la

elaboración y empleo de sistemas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. Toda empresa que sea manejada responsablemente por sus directivos, debería implementar aspectos orientados a la aplicación del Control interno como:

- La Implementación de metas y objetivos, generales y específicos que resulten necesarios.
- La adopción de políticas que sirvan de guías de acción y técnicas para la ejecución de los proyectos.
- Establecer un adecuado sistema organizacional para ejecutar los planes adoptados.
- Definir con precisión la autoridad y los grados de responsabilidad.
- La imposición de una normativa dirigida a la protección y un buen uso de los recursos.
- Establecer un régimen para el personal en función a sus méritos y sanciones.
- Adopción de un sistema teniendo en cuenta las recomendaciones que resulten de las evaluaciones de Control Interno.
- La Instalación de un aparato que favorezca el control a la administración de la empresa.

- El empleo de un sistema moderno de información que ayude la gestión y el control al interior de la empresa.
- Establecer un catálogo de procedimientos fiables para evaluar la gestión.
- Implantar sistemas de inducción, capacitación y actualización del personal directivo y los demás de la empresa.
- Simplificación y actualización de los sistemas normativos y procedimentales.

Según la Contraloría General de la República Directiva N°013 (2016) el control interno abarca los actos de cautela previa, simultánea y de comprobación posterior que ejecuta la empresa para asegurar el control, con el objetivo que la administración de los recursos, bienes y procedimientos se realicen de manera correcta y eficiente. Su uso es anterior, actual y subsiguiente.

El control interno anterior y actual le corresponde al personal directivo como responsabilidad inherente a su función, referente a la normativa que guía la función de la empresa y los sistemas fijados en los planes, reglamentos, manuales y disposiciones, los mismos que establecen las políticas y métodos autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control subsiguiente es ejecutado por el personal que se encuentra en el nivel funcional de ejecución y cumplimiento de los lineamientos establecidos en la empresa, al igual que por el órgano de control institucional de acuerdo a

sus planes y programas anuales, valorando y examinando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes de la empresa, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, acorde a los objetivos trazados y resultados obtenidos. Es obligación del Titular de la empresa promover y vigilar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para evaluar la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, inclinándose propendiendo a que éste coadyuve a conseguir la misión y los objetivos de la empresa que tiene a cargo. El Responsable de la empresa está en la obligación de fijar las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los mismos que serán sujetos de ser verificados.

Alvarado (2014) indica que el control interno consta de cinco componentes que se interrelacionan. Estos se derivan del estilo de dirección de la empresa integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

a) Entorno de Control: Constituye la base de todo sistema de control interno, dado que determina las pautas del comportamiento y tienen una influencia fundamental en el nivel de conciencia del personal respecto del control. Así tenemos:

- La responsabilidad de la Administración.
- Estilo y filosofía gerencial.
- Estructura organizativa.
- Integridad y ética.
- Competencia profesional.
- Delegación de facultades y responsabilidades.

- Políticas y Prácticas de recursos humanos.

b) Evaluación de riesgos: Toda empresa debe determinar los niveles de riesgos aceptables y tratar de evitar que los riesgos sobrepasen esos límites. Previamente a determinar los riesgos hay que determinar los objetivos. Cada empresa debe determinar sus objetivos, sus puntos fuertes y débiles y las oportunidades y amenazas del entorno. De esta manera obtendrá un plan estratégico que identificará los factores de éxito o condiciones previas para que la empresa consiga sus objetivos. Estos objetivos pueden ser: operacionales, relacionados con la información financiera o de cumplimiento.

c) Actividades de control: Las actividades de control junto con ciertas actividades de gestión nos pueden ayudar a evitar que los riesgos a los que está sujeta la empresa lleguen a materializar y producir efectos negativos en ésta. Algunos de los posibles mecanismos que se pueden utilizar son los siguientes:

- Segregación de funciones.
- Análisis realizados por la gerencia.
- Controles físicos.
- Mecanismos de Seguimiento del proceso de información.
- Gestión de funciones de actividad.
- Indicadores de rendimiento.
- Controles de los sistemas de información.

- d) **Información y comunicación:** Es necesario identificar cuál es la información relevante y disponer de los mecanismos oportunos para recogerla y comunicarla en forma y tiempo oportuno, de tal forma que la misma pueda cumplir los objetivos previstos.
- e) **Supervisión y seguimiento:** El objetivo de la supervisión es asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente y que va adaptándose a las necesidades y cambios de las circunstancias. La gerencia debe disponer de los instrumentos necesarios para asegurarse de que esto es realmente así.

2.2.2 Teorías de la empresa.

Benito (2016) afirma que la empresa es un sistema generador de valor añadido que, principalmente expide facturas a todos sus clientes y recaba facturas de sus proveedores. La diferencia entre los dos es el valor añadido generado y con él se remunera al personal y al capital de la empresa. Asimismo, enuncia que También dice que la empresa es un mundo infinito y complejo, por lo que, frecuentemente, es complicado determinar el efecto de una determinada decisión.

Por ello, es necesario estructurar un sistema de referencias más semejantes a la naturaleza de cada una de las decisiones. Brota así una multitud de "referentes interpuestos", que constituyen la contabilidad interna y que admiten una cuantificación, con rapidez y criterio, del impacto que recaerá sobre ellos toda decisión que se tome en el campo de la dirección empresarial.

Toda empresa es una unidad económica de producción que debe combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios para luego ser ofrecidos en el mercado.

Existen tres formas elementales de organización empresarial:

- La propiedad individual
- La sociedad colectiva.
- La sociedad anónima.

Una empresa de propiedad individual también conocido como una empresa unipersonal, es un tipo de entidad comercial que es propiedad y está dirigido por una persona, que naturalmente tiene derecho a beneficiarse con lo que se genere del negocio siendo totalmente responsable de las pérdidas en que incurra. La propiedad individual es la forma más simple de constituir un negocio. A pesar que la propiedad individual es simple y flexible, también tiene desventajas, puesto que su capacidad financiera y de trabajo es limitada.

Una empresa de propiedad colectiva es aquella donde sus propietarios son un pequeño grupo de personas que de manera conjunta participan en los beneficios de la empresa. Las teorías de la organización se basan en un análisis del comportamiento de los diferentes individuos y grupos que integran la empresa. En la gran empresa se contempla siempre una desconexión entre la propiedad (en poder de los accionistas) y los que gobiernan realmente (el grupo directivo). También, frecuentemente, el equipo directivo encarga la dirección de algunas de las actividades de la empresa en unidades con poder

autónomo de decisión, como son las divisiones. La conducta de la empresa se transforma en la consecuencia de las previsiones de grupos con poder ejecutivo y objetivos distintos.

Candela (2014) determina que, para que toda empresa (vista como un sistema) funcione realmente debe de cumplir con una serie de condiciones:

1. Debe ser un sistema eficaz, es decir, debe ser capaz de obtener buenos resultados, asimismo, conseguir un porcentaje de aciertos elevado, lo que proveerá al sistema de seguridad.
2. Para que el sistema trabaje en su real dimensión será necesario que se confíe en él y que por tanto debemos actuar en atención a sus señales, este puede ser el punto más complicado, porque existen en la actualidad distintos sistemas que brindan óptimos resultados, sin embargo algunas veces es complicado confiar en ellos mismos debido a que el mercado nos influye, y es el propio mercado el mayor enemigo que tenemos a la hora de lograr beneficios.

Melgarejo (2017), clasifica a las empresas de servicios en:

a) Empresas de servicios con actividades uniformes en el tiempo

Elevado consumo de mano de obra y alto costo de producción con porcentaje poco relevante. Un ejemplo de éstas, son las empresas que se dedican al mantenimiento de instalaciones, limpieza, ascensores, prestaciones de servicios profesionales como las asesorías. Incluso aquellas empresas con una infraestructura en inmovilizado considerable o

también aquellas que asumen una magnitud de gasto fijo muy superior a los precios medios de venta de sus artículos.

b) Empresas de servicios que se rigen por la gestión de proyectos

Ejemplo de éstas son las de programación web, consultorías, las que realizan procesos de selección de personal, entre otras. Son todos aquellos que implican un servicio puntual y definido, con una permanencia temporal media – larga de desarrollo del proyecto y por nada garantiza el regreso del cliente por obligación contractual fuera de las condiciones previamente acordadas.

También, refiere que las empresas de servicios se clasifican, por lo general, acorde a las necesidades atendidas por los distintos rubros como son: salud, educación, transporte, vivienda, finanzas, comunicación, comercio, alimentación y todo aquello que va surgiendo de nuestra vida en sociedad. Aunque el criterio de clasificación induce a una visión global de cada sistema de servicio, no es suficiente para estudiar los procesos involucrados en la producción de un servicio.

i. Por el Financiamiento Del Servicio:

Esta clasificación, reúne a la mayoría de servicios y se vincula a la forma en cómo se financian, es decir, dependiendo de las empresas que suministran dinero para diseñarlos, producirlos y mantenerlos vigentes. Según este criterio, se puede mencionar a los servicios públicos y privados.

ii. Servicios Públicos:

Son los que dependen económicamente del Estado, en especial por la vía del cobro de impuestos a las empresas y personas y que están distribuidos a través de los distintos Ministerios acorde a las perspectivas que concede el presupuesto anual.

iii. Servicios Privados:

Son aquellas que se financian de recursos de los particulares y de aquellos obtenidos por medio de créditos otorgados por bancos o instituciones financieras. Aquellas que brindan servicios privados son las Aseguradoras de Fondos de Pensiones (AFP), las instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), las instituciones financieras y empresas de transporte y de telecomunicaciones entre muchas otras.

iv. Con o sin fines de lucro

Los servicios privados, por lo general son, empresas con fines de lucro. Se inician con un capital que pertenece a particulares que buscan obtener beneficios o ganancias en forma de dinero, es decir, la prestación de servicios va de la mano con el mejoramiento de la rentabilidad como empresas.

Asimismo, intervienen también empresas privadas cuya finalidad no es el de recibir ingresos económicos, por el contrario, son organizaciones sin fines de lucro y se financian gracias al aporte de dinero mediante donaciones.

c) Empresas de servicios combinadas con venta de productos;

Por ejemplo, los servicios de hostelería, reparaciones del hogar, servicios funerarios, entre otros. En estos negocios, el cálculo de los costos como la constitución de precios es un proceso muy complicado, y el procedimiento a seguir radica en realizar el cálculo estimado de la productividad

2.2.4 Teorías de gestión.

Según la Escuela Europea Management (2018), el concepto de gestión aplicado al control interno exige a que se cumpla con cuatro funciones principales para el buen desempeño de la empresa:

1. La primera de las funciones es la planificación, que se emplea para combinar los recursos con la finalidad de planificar nuevos proyectos que puedan resultar rentables para la empresa, específicamente nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su correspondiente entorno, efectuando la toma de decisiones concretas que logren determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
2. La segunda función es la organización, donde se congregarán todos los recursos con los que la empresa cuenta, estableciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados positivos. La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un elevado nivel de comunicación de parte de los administradores hacia los empleados, y

esto nace a partir de tener el objetivo de procrear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados incrementando la rentabilidad de la empresa. El control es la función final fundamental que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que se habían establecido desde un principio.

2.2.5 Reseña histórica de la empresa en estudio.

Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC fue constituida en el 2011, teniendo como accionistas a los señores Pedro Albujaer Damián y Pedro Antonio Albujaer Rafaile, quienes visionariamente apostaron por aperturar una pequeña empresa en la ciudad de Chimbote que sirviera de representante para diversas empresas de Courier ubicadas en su mayoría en la ciudad de Lima, quienes no contaban con los recursos suficientes como para abrir una sucursal, de este modo se iniciaron las operaciones, en un primer momento cubriendo solamente Chimbote y Nuevo Chimbote, pasando luego a ampliar el ámbito de distribución a ciudades como Casma, Nepeña, Coishco, Santa, Huarney. A inicios del 2013, los socios tomaron la decisión de que los servicios de la empresa deberían ser ofrecidos ya no sólo a courier's de otras ciudades sino también a empresas de todo rubro que necesitaran satisfacer necesidades de Courier y mensajería, en un inicio el local principal se encontraba ubicado en la Av. Bolognesi 320 Chimbote, pero debido al incremento de sus operaciones

se volvió necesario trasladarse a un local más amplio y mejor ubicado en la Av. Pardo 2407 Miraflores III Zona, que es donde se desarrolla ahora todo el proceso operativo de mensajería, Courier y carga.

Este nuevo local se encuentra estratégicamente ubicado a distancias paralelas de los dos principales distritos de la provincia, Chimbote y Nuevo Chimbote. Esto ha permitido optimizar los tiempos de entrega, reduciéndolos considerablemente.

Actualmente la empresa viene desarrollando estudios de mercado en las ciudades de Trujillo y Huaraz para una posible apertura de oficinas en dichas ciudades, esto propiciaría un mejor posicionamiento de la marca y de las líneas de negocio en el departamento de Ancash, además de concretarse la ampliación de las operaciones en el norte del país le permitiría a la empresa concentrarse en dar servicios a clientes directos e ir dejando de lado la representación de otras empresas de actividad postal nacional, ello significaría un margen de utilidad mayor para la empresa sin incrementar necesariamente la capacidad operativa.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno.

Según Meiggs (2016), define al control interno un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y

confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.

Santillana (2016), refiere que el control es una función elemental en la administración, pues aun cuando una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que se cerciore o informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Asimismo, indica que el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar a lograr los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se organizan de tal forma que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

Catácora (2017), define al control interno como: el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adecúan a un negocio para proteger sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas para cada empresa.

2.3.2 Definiciones de empresas.

Romero (2014), define la empresa como el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

García & Casanueva (2016), definen la empresa como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Andrade (2014), dice que la empresa es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

2.3.3 Definiciones de gestión.

Según Reyes (2015), menciona que, “gestión es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa”.

Burbidge (2016), ve la gestión como un proceso que encierra las actividades de dirección (planificación, supervisión y control) y define las funciones de gestión siguientes: financiera, personal, diseño, planificación de la producción,

marketing, control de la producción, compras o aprovisionamiento, secretaría y administración.

Companys (2016), habitualmente asocia el concepto de gestión, al conjunto planificación, organización y control, donde la Planificación es el establecimiento o formulación de objetivos y de las líneas de acción para alcanzarlo, Organización a la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos para dirigirlos hacia la consecución de los objetivos y Control para garantizar que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y para tomar las medidas correctoras necesarias en caso de desviaciones significativas.

III. Hipótesis

No aplica hipótesis porque el tipo de investigación será cualitativa, se limitará solo a describir la variable elegida, basándose en investigación bibliográfica documental.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

Para desarrollar el trabajo de investigación se usó el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Su diseño fue:

4.1.1 No experimental.

Porque no se manipuló deliberadamente a la variable estudiada.

4.1.2. Descriptivo.

Fue descriptivo porque la investigación solo se limitó a describir los aspectos relevantes de la variable estudiada.

4.1.3 Bibliográfica.

Fue bibliográfica porque es basado en la búsqueda de datos registrados por otros investigadores.

4.1.4 Caso.

Es de caso porque es hecho por una sola empresa.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población.

La población de la investigación está constituida por todas las empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2 Muestra.

La empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

CUADRO 1 Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Influencia del Control Interno en la gestión de las empresas	Los efectos que causan el llevar un Control Interno sobre las actividades de la empresa, los que pueden resultar favorables o no dependiendo del buen manejo de este control.	¿Su empresa se encuentra constituida formalmente?	Nominal: <ul style="list-style-type: none">• Sí• No
		¿Ha implementado un sistema de control al interior de la empresa?	Nominal: <ul style="list-style-type: none">• Sí• No
		¿Tiene conocimiento de algún sistema de control?	Nominal: <ul style="list-style-type: none">• Sí• No

		¿Ha puesto en práctica algún sistema de control dentro de la empresa?	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No
		¿Cree que es importante los sistemas de control?	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No
		¿Consultó con alguien sobre la implementación de un sistema de control?	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No

Fuente: Elaboración propia en base a la variable y su operacionalización.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas.

Para el recojo de la información se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.4.2 Instrumentos.

Se utilizó como instrumento un cuestionario para el recojo de información y fichas bibliográficas.

4.5 Plan de análisis

- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental.

- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una entrevista aplicando un cuestionario al gerente de la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier.
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

CUADRO 2 Matriz de consistencia

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
“El control interno y su influencia en la gestión en las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC” Chimbote, 2019.”	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión en las empresas de servicios del Perú: Caso “Empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC” Chimbote, 2019?	<p>General: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión en las empresas de servicios del Perú: Caso “Empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC” Chimbote, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú, 2019. - Describir la influencia del control interno en la gestión de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019. - Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.. 	Influencia	El tipo de investigación fue cualitativa porque se limitó solo a describir la variable de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. El nivel de investigación fue descriptivo, porque se limitó a describir la variable.

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos

ULADECH (2019) señala:

4.7.1 Respeto por las personas.

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

4.7.2 Justicia.

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.

Influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú, 2019.

CUADRO 3 Resultados de los Antecedentes

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Machuca (2015)	Determina la utilidad del control interno como una herramienta idónea para efectuar la gestión administrativa, las unidades de control interno no se rige por los programas establecidos para esta actividad, sino que la referida actividad se efectúa en forma limitada y desordenada y finaliza indicando que habiendo disposición de leyes, estas no está instrumentada tal cual están concebidas.
Martínez (2016)	Afirma que la carencia de controles internos, afecta de manera negativa la ejecución de procedimientos y actividades que realizan los trabajadores lo cual se evidencia en el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.
Saavedra (2014)	Establece que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en la

	<p>prestación de servicios a las empresas, logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas, minimizando riesgos o irregularidades en forma oportuna para la toma de decisiones, se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones, contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa, implementando un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.</p>
<p>Paredes (2015)</p>	<p>Determina que el control interno participa promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, el control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y el control interno proporciona seguridad al trabajo realizado.</p>

<p>Obispo (2014)</p>	<p>Afirma que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados, permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial, el entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo.</p>
<p>Flores (2015)</p>	<p>Establece que el control interno permite la reducción del trabajo administrativo, y a la vez, contribuye a obtener la información oportuna, facilita la toma de decisiones acertadas para continuar con sus operaciones, así como la estandarización y organización de los procesos contables y, permite la identificación de los riesgos administrativos por la falta de control, por ende permite una mejor realización en las actividades empresariales.</p>
<p>Cabello (2014)</p>	<p>Determina que los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar</p>

	errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable.
--	---

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de antecedentes internacionales, nacionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.

Influencia del control interno en la gestión de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.

CUADRO 4 Cuestionario

ITEMS		RESULTADOS	
		Sí	No
1. AMBIENTE DE CONTROL			
1.1	En la empresa están definidos claramente la misión, visión y objetivos organizacionales.	X	
1.2	Existe compromiso de la administración por mantener el control interno en la empresa	X	
1.3	Las normas de control interno existentes son necesarias	X	
1.4	Todo el personal de la empresa cumple con las normas de control interno		X
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
2.1	Considera que la administración ha identificado los riesgos de control en la empresa.	X	
2.2	Se han establecido políticas correctas para afrontar los riesgos en la organización		X
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Se realiza esporádicamente supervisión de las tareas asignadas a los trabajadores		X
3.2	Se han implementado políticas que permitan la minimización de riesgos		X
4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
3.1	Existe un eficiente sistema de comunicación de problemas y riesgos	X	
3.2	Existen diferentes permisos para el personal que		X

	limita su acceso a la información		
3.3	Se han diseñado mecanismos para recibir las quejas o comentarios de los trabajadores		X
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1	Es necesario realizar acciones de monitoreo antes, durante y después de realizar las actividades	X	
5.2	Se comunican oportunamente las deficiencias detectadas durante la supervisión	X	
5.3	Existe retroalimentación y mejora de los problemas detectados durante la supervisión		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al Gerente de la Empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC (Anexo 03).

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C” Chimbote, 2019.

CUADRO 5 Cuadro comparativo entre objetivos específicos

RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3
Realizando una comparativa con el antecedente internacional de Cárdenas (2016) y el antecedente nacional de Espinoza (2013), éstos concuerdan en determinar que el control interno no revela un impacto significativo en la gestión de las empresas debido a que no se realiza un proceso de sensibilización ni apropiación de esta herramientas y que los	De acuerdo al trabajo de investigación realizado se ha logrado establecer que la administración de la empresa no ha estado desarrollando correctamente el control interno. Pero que, si influye en la gestión de la empresa Logística Integrada e mensajería y Courier SAC, a través de supervisar que cumplan con lineamientos de cada área de la empresa,	No coinciden

procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la entidad.	formalizando las operaciones y estableciendo controles constantes que aseguren la calidad del servicio que se presta.	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.

Machuca (2015) y Cabello (2014), coinciden en afirmar que el control interno es una herramienta idónea e importante para la gestión de las empresas ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes. Realizando una comparativa con el antecedente internacional de Cárdenas (2016) y el antecedente nacional de Espinoza (2014), éstos concuerdan en determinar que el control interno no revela un impacto significativo en la gestión de las empresas debido a que no se realiza un proceso de sensibilización ni apropiación de esta herramienta y que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la entidad.

A su vez Flores (2015), establece que, el control interno permite la reducción del trabajo administrativo, y a la vez, contribuye a obtener la información oportuna y facilita la toma de decisiones.

Los autores Saavedra (2014), Paredes (2015) y Obispo (2014) determinan que, el control interno permite evaluar y promover la eficiencia y la eficacia en las empresas logrando así alcanzar sus objetivos. Los resultados

encontrados por estos autores confirman lo que establece el Informe COSO descrito en las bases teóricas, el cual define al control interno como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en las categorías de efectividad y eficiencia.

Por otra parte, Martínez (2016) afirma que, la carencia de controles internos, afecta de manera negativa la ejecución de procedimientos y actividades que realizan los trabajadores lo cual se evidencia en el desempeño laboral.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.

Según el cuestionario aplicado se detalla los resultados obtenidos para cada componente del control interno en la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC.

- El componente ambiente de control obtuvo una calificación de 1.50 calificándose como eficiente.
- El componente evaluación de riesgos obtuvo una calificación de 2.00 calificándose con deficiencias.
- El componente actividades de control obtuvo una calificación de 3.00 calificándose como ineficiente.
- El componente información y comunicación obtuvo una calificación de 2.33 calificándose como ineficiente.
- El componente supervisión y monitoreo obtuvo una calificación de 1.67 calificándose con deficiencias.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.

De los resultados de los antecedentes (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que los autores en sus trabajos de investigación afirman que el control interno no revela un impacto significativo en la gestión de las empresas, mientras que la investigación en estudio si influye en la gestión de la empresa Logística Integrada e mensajería y Courier SAC, a través de supervisar que cumplan con lineamientos de cada área de la empresa.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

En la revisión de la literatura pertinente el 30% de los autores describen al control interno como una herramienta fundamental, qué, si influye en la gestión de las empresas del Perú, el 43 % solo se limita a describir los aspectos fundamentales del control interno en base a lo que se establece en la teoría, pero qué, no influye de manera significativa en la gestión empresarial, y, el 27% manifiesta de manera relativa que el control interno ayuda a la gestión administrativa a través de la toma de decisiones oportunas.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo al cuestionario aplicado al Gerente de la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C., en donde se evaluó la influencia del control interno (en sus cinco componentes) en la gestión de la empresa, se refleja lo siguiente: El componente ambiente de control se encuentra bien establecido y está calificado como eficiente, evidenciado a través del compromiso de la Gerencia con sus trabajadores para llevar una buena relación y lograr los objetivos establecidos, a través del cumplimiento de sus normas existentes propias de la empresa, por tanto este componente sí influye en la gestión de la empresa porque permite que tanto los directivos como los propios trabajadores entiendan la importancia de su labor dentro de la empresa; el componente evaluación de riesgos está calificado con deficiencias ya que la empresa no ha establecido políticas necesarias para afrontar los riesgos por lo que este componente, siendo bien establecido y aplicado, sí tiene una influencia

directa en la gestión de la empresa porque permite establecer puntos que deban ser mejorados en favor de la propia empresa y, principalmente, en favor de sus usuarios; el componente actividades de control ha reflejado ser ineficiente por la razón que no se está tomando en cuenta revisar las tareas asignadas a los trabajadores y ello se debe a que no cuentan con un manual de organización y funciones, por lo tanto este componente también influye directamente en la empresa porque ayuda a que la gestión mantenga un control eficiente sobre los objetivos trazados por la empresa; el componente información y comunicación está considerándose como ineficiente, porque no se tiene diseñados mecanismos y/o canales para recibir las quejas de los clientes y sugerencias u opiniones de los trabajadores, es así que este componente también influye de manera favorable en la gestión de la empresa porque se lograría establecer una comunicación asertiva entre los directivos y los trabajadores; y; finalmente el componente supervisión y seguimiento según calificación se considera con deficiencias, por el hecho que no existe una retroalimentación y mejora de los problemas detectados en la supervisión, por tanto este componente sí influye directamente y también de forma favorable en la gestión de la empresa porque permite detectar los puntos que merecen ser mejorados capacitando constantemente al personal en busca del logro de los objetivos de la empresa.

A lo anterior descrito, es indispensable que la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC deduzca que no ha estado desarrollando correctamente el control interno, pero que puede mejorar a través de la supervisión para sé que cumplan con los lineamientos de cada área de la empresa, formalizando las operaciones y estableciendo controles constantes que aseguren la calidad del servicio que se presta.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Al realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C., se puede concluir que los autores tras la revisión de la literatura pertinente el 57% de los refieren que el control interno sí influye en la gestión, y, el 43% refiere que no hay mayor significancia el implementar un control interno; mientras que de acuerdo al caso de estudio éste (control interno) sí influye positivamente en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, pero qué, deberá seguir las pautas necesarias para la implementación del mismo, en especial de su manual de organización y funciones.

6.4. Conclusión general

De la observación de los resultados y análisis de resultados puedo concluir la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC no ha estado desarrollando correctamente el control interno a través de sus componentes, afectando de esta manera la gestión de la misma perjudicando significativamente el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, impidiendo el desarrollo y el uso eficiente y eficaz de los recursos asignados a cada trabajador y por ende una pérdida económica para la empresa.

Recomendaciones

- La empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC debe aplicar y corregir a la brevedad el uso del sistema de control interno tanto en el personal operativo como en el personal de oficina y de esta manera prevenir gastos innecesarios en la aplicación de los mismos.
- Implementación inmediata de un Manual de Organización y funciones y quede claro entre los trabajadores las tareas asignadas y poder darle seguimiento a las mismas.
- Mantener el componente de Supervisión y Control permanentemente en cada una de las tareas encomendadas al personal y de esta manera corregir en gran medida las debilidades encontradas en el manejo de las actividades laborales diarias.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliográficas

- 1) Aldave & Meniz. (2015). Auditoría y control gubernamental. Lima: Editora Gráfica Bernilla.
- 2) Alvarado, P. (2014). El Control Interno de una empresa Comercial (tesis pregrado). Universidad Francisco Marroquín. Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala.
- 3) Andrade S. (2014). Diccionario de Economía. Tercera Edición. México: Editorial Andrade.
- 4) Bautista, H. (2014). Caracterización de los mecanismos de control interno en la empresa del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- 5) Beltrán, D. (2014). El Control Interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso de la municipalidad provincial del santa (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 6) Benito, F. (2016). Que es una empresa hoy. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos86/auditoria-financiera-como-herramienta-optimizacion-gestion/auditoria-financiera-como-herramienta-optimizacion-gestion.shtml>
- 7) Burbidge, J. (2016). El Control de la Producción. Barcelona, España. Editora Blanco.

- 8) Cabello, J. (2014). Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 9) Candela, Rubén. (2014). La optimización. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos86/auditoria-financiera-como-herramienta-optimizacion-gestion/auditoria-financiera-como-herramienta-optimizacion-gestion2.shtml>
- 10) Cárdenas, J. (2016). Evaluación del Impacto del Modelo Estándar de Control Interno como Herramienta de Gestión para Algunas Entidades Públicas (tesis pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Palmira, Colombia.
- 11) Catácora, F. (2017). Sistemas y Procedimientos Contables. Colombia. Editora universal.
- 12) Companys, P. (2016). Planificación y Programación de la Producción. Barcelona, España: Ed. Boixereu Marcombo.
- 13) Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=EsuT8Fg>
- 14) Eslava, J. (2014). La Gestión del Control de las Empresas. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-la-gestion-del-control-de-la-empresa/9788473569651/2231266>
- 15) Espinoza, D. (2014). El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos (tesis pregrado) . Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- 16) Estupiñán, R. (2015). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II. 2º Ed. Colombia: Ecoe Ediciones.

- 17) Escuela Europea Management (2018). Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones. Recuperado de: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- 18) Fernández, S. (2016). El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas Privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013 (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 19) Flores, J. (2015). La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 20) García, J & Casanueva C. (2016). Prácticas de la gestión empresarial. Bogotá, Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- 21) Instituto Interno de Auditores de España. (2014). Control Interno – Marco Integrado COSO.
- 22) Ley de Promoción y Formalización de la Micro Y Pequeña Empresa - Ley N° 28015. Recuperado de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- 23) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial - Ley N° 30056. Recuperado de: http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf
- 24) Los nuevos conceptos del Control Interno (s.f). *Informe COSO*. Recuperado de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

- 25) Machuca, J. (2015). El Análisis de Gestión Administrativa como Herramienta de Control Interno en las Instituciones Públicas Municipales (tesis pregrado). Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Estado de Lara, Venezuela.
- 26) Mantilla, S. (2015). Control Interno: Informe Coso. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- 27) Martínez, R. (2016). Influencia del sistema de control interno en la mejora de la gestión del área de administración de la Dirección Regional de Educación de Ancash (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 28) Meigs, W. (2016). Principios de auditoría. Segunda edición. México: Editorial Diana.
- 29) Meléndez, J. (2014). El componente ambiente de control y su contribución al logro de la gestión en la municipalidad provincial del Santa (tesis maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 30) Melgarejo, B. (2017). La empresa y su clasificación. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos94/gran-empresa/gran-empresa.shtml>
- 31) Mendoza, J. (2015). Incidencia del actual Control Interno en la Gestión de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la Panificadora Universal (tesis pregrado). Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- 32) Obispo, D. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 33) Paredes, J. (2015). Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios

- generales S.R.L (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 34) Reyes, A. (2015). Administración de empresas, teoría y práctica. México, D. F: Editorial Limusa.
- 35) Romero, R. (2014). Libro Marketing. Lima – Perú: Editora Palmir E.I.R.L.
- 36) Saavedra, M. (2014). Tesis Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- 37) Santillana, J. (2016). Establecimiento de Sistemas de Control Interno. (2da. Ed.) México: International Thomson Editores S.A.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario


**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado al Gerente de la Empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del control interno en la empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier SAC, para desarrollar el trabajo de investigación denominado EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA "LOGÍSTICA INTEGRADA EN MENSAJERÍA Y COURIER S.A.C." - CHIMBOTE, 2015. La información que Ud. proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración e información.

OBJETIVO:
Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas de servicios del Perú y de la empresa "Logística Integrada en Mensajería y Courier S.A.C" Chimbote, 2015.

INSTRUCCIONES: Marcar con una aspa. Gracias.

ITEMS	RESULTADOS	
	Si	No
I. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1 En la empresa están definidos claramente la misión, visión y objetivos organizacionales.	X	
1.2 Existe compromiso de la administración por mantener el control interno en la empresa	X	

1.3	Las normas de control interno existentes son necesarias	X	
1.4	Todo el personal de la empresa cumple con las normas de control interno		X
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
2.1	Considera que la administración ha identificado los riesgos de control en la empresa.	X	
2.2	Se han establecido políticas correctas para afrontar los riesgos en la organización		X
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	Se realiza esporádicamente supervisión de las tareas asignadas a los trabajadores		X
3.2	Se han implementado políticas que permitan la minimización de riesgos		X
4. INFORMACION Y COMUNICACION			
3.1	Existe un eficiente sistema de comunicación de problemas y riesgos	X	
3.2	Existen diferentes permisos para el personal que limita su acceso a la información		X
3.3	Se han diseñado mecanismos para recibir las quejas o comentarios de los trabajadores		X
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1	Es necesario realizar acciones de monitoreo antes, durante y después de realizar las actividades	X	
5.2	Se comunican oportunamente las deficiencias detectadas durante la supervisión	X	
5.3	Existe retroalimentación y mejora de los problemas detectados durante la supervisión		X


 DNI. 32970889
 OSCAR ALBUJA RAFALE

Anexo 2 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año								Año							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																
15	Redacción de artículo científico																

Anexo 3 Presupuesto

**Presupuesto desembolsable
(Estudiante)**

Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	100	300.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	50.00	3	150.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.05	100	5.00
• Lapiceros	0.50	2	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			558.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)			
• Búsqueda de información en base de datos			
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)			
• Publicación de artículo en repositorio institucional			
Sub total			
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	237.50	16	3800.00
Sub total			3800.00
Total de presupuesto no desembolsable			
Total (S/.)			4358.00

Anexo 4 Fichas Bibliográficas

TÍTULO: Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013

EXTRAIDO DE: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035038>

ANÁLISIS: Los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Mediante el establecimiento de los controles internos se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos. Por lo que se recomienda que los controles internos deban ser empleados por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

TÍTULO: *Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012.*

EXTRAÍDO DE: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034692>

ANÁLISIS: La existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa.

TÍTULO: *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales - caso comercial Rojas S.R.L. Sihuas 2013*

EXTRAÍDO DE: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035038>

ANÁLISIS: las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL debería mejorar su control interno. La principal conclusión es que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativas de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinará el grado de fortaleza