



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
T.S.G CAROLINA SAC, PAITA, AÑO 2021.**

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

AUTOR

**TALLEDO GARCIA, CLAUDIA STEPHANY
ORCID: 0000-0002-7197-8132**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

**SULLANA – PERÚ
2021**



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
T.S.G CAROLINA SAC, PAITA, AÑO 2021.**

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

AUTOR

**TALLEDO GARCÍA, CLAUDIA STEPHANY
ORCID: 0000-0002-7197-8132**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

**SULLANA – PERÚ
2021**

1.Titulo de la tesis

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: T.S.G CAROLINA SAC, PAITA, AÑO 2021.

2.Equipo de Trabajo

AUTOR

Talledo García, Claudia Stephany

ORCID: 0000-0002-7197-8132

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

ASESOR

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID. 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID. 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID. 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemín Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel Miembro

Mgtr. Juan Francisco Gonzales Vera
Asesor

4.Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis abuelos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; ya que, muchos de mis logros se los debo a ellos, por sus constantes motivaciones para alcanzar mis objetivos y también a mis hijos por ser la fuente de mi esfuerzo, energías y el motor de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por haberme permitido concluir con éxito mis metas trazadas.

También a mi asesor de tesis Mag. Juan Francisco Gonzales Vera, por su constante paciencia y apoyo para culminar con éxito la tesis. Y por último a la universidad por haberme permitido a instruirme y a desarrollarme en el ámbito profesional.

5.Hoja de resumen y abstract

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021. El estudio de la investigación se ha desarrollado usando la metodología tipo cuantitativo, el diseño aplicado es descriptivo, documental y no experimental, adjudicando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección se usó un cuestionario de 30 preguntas, que han sido analizados, obteniendo como principales resultados, que la empresa no tiene establecida las funciones y responsabilidades del personal de cada área, por lo cual se concluye en la propuesta de Manual de Organización y Funciones, que viene a ser una pieza fundamental como herramienta para el control interno , también otro falencia es que la empresa no cuenta con el suficiente personal y a la vez no realiza capacitaciones para que estos tengan mejor desempeño en sus funciones, trayendo consigo omisión de sus actividades. Con Respecto a los vehículos no tiene políticas donde se indique la frecuencia de los mantenimientos preventivos, así como también no hay un control donde se compruebe si realmente es necesario la sustitución de los repuestos y accesorios del vehículo, por otro lado, la empresa si cumple con las exigencias que establece el MTC. Por lo tanto, se llega a la conclusión que es muy importante realizar un control interno de forma periódica a la empresa ya que presenta deficiencias que afectan algunas actividades diarias.

Palabras claves: Control Interno, Propuestas, Transporte.

Abstract

The general objective of the research was: Identify internal control opportunities that improve the possibilities of micro and / or small companies in Peru, case: TSG Carolina SAC, Paita year 2021. The research study has been developed using the standard methodology quantitative, applied The design is descriptive, documentary and not experimental, rewarding the survey technique and as a collection instrument a questionnaire of 30 questions was used, which have been analyzed, obtaining as main results that the company has not established the functions and responsibilities of the personnel of each area, for which the proposal of the Organization and Functions Manual is concluded, which becomes a fundamental piece as an internal control tool, also another fault is that the company does not have enough personnel and at the same time it does not take to train them so that they have a better performance in their functions, bringing with them the omission of its activities. Regarding the vehicles, it does not have policies that indicate the frequency of preventive maintenance, as well as there is no control where it is verified if it is really necessary to replace spare parts and accessories of the vehicle, on the other hand, the company does comply with the requirements established by the MTC. Therefore, it is concluded that it is very important to periodically carry out internal control of the company since it has deficiencies that affect some daily activities.

Keywords: Internal Control, Proposals, Transportation.

6. Índice Contenido

2. Equipo de Trabajo	4
3. Hoja de firma de jurado y asesor	5
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	6
5. Hoja de resumen y abstract	8
6. Índice Contenido	10
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional	18
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional	19
2.1.3 Antecedentes a nivel regional.....	22
2.2 Bases teóricas de la investigación	24
2.2.1 Teorías del control interno	24
2.2.2 Definición del control interno	24
2.2.3 Objetivos del control interno	25
2.2.4 Importancia del control interno	25
2.2.5 Métodos para evaluar el control interno	26
2.2.6 Tipos de control interno	27
2.2.7 Componente del control interno	28
2.2.8 Transporte De Carga.....	31
III. Hipótesis.....	35
IV. Metodología.....	36
4.1 El tipo de investigación.....	36
4.2 Nivel de la investigación de la tesis.....	36
4.3 Diseño de la investigación.....	36

4.4 El universo y muestra.....	36
4.5 Definición y operacionalización de variables.	37
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	39
4.7 Plan de análisis.....	39
4.8 Matriz de consistencia	40
4.9 Principios éticos.....	41
V. Resultados y Análisis de resultados.....	42
1.1. Resultados.....	42
5.1.1 Con respecto al objetivo N°01.....	42
5.1.2 Con respecto al objetivo N°02.....	47
5.1.3 Con respecto al objetivo N°03.....	49
1.2. Análisis Resultados	85
5.2.1 Con respecto al objetivo N°01.....	85
5.2.2 Con respecto al objetivo N°02.....	86
5.2.3 Con respecto al objetivo N°03.....	87
VI. Conclusiones.....	89
VII. Aspectos Complementarios	90
VIII. Referencias Bibliográficas	91
Anexos.....	94
Anexo 3 Instrumento de evaluación	95
Anexo 4 Consentimiento informado.....	49

I. Introducción

Según Cepal (2018) Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina, lo que se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación en el producto interno bruto (PIB) regional de tan solo el 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea, donde esta cifra alcanza, en promedio, el 56%.. La alta contribución al empleo, combinada con la baja contribución a la producción, refleja brechas de productividad mayores, entre unidades productivas de diferente tamaño, en América Latina que en la Unión Europea.

Herrera (2019) nos dice que el servicio transporte de carga pesada en el Perú, es importante ya que cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería formando una cadena logística y de distribución en el proceso económico en nuestro país.

Según García, Ovalle y Salazar, (2011) mencionan que se debería tener cuenta la implementación del control interno en los micro y pequeñas empresas, para que cada uno de los componentes se apliquen en estas, logrando tener un proceso integrado, dinámico y que sea confiable en su totalidad, para que así haya un estudio más exacto evaluando riesgos externos e internos.

Cortés (2019) ,por último, resalta que las MYPES deberían contar con ciertos sistemas de control interno para que no sean afectadas en ciertos delitos económicos, cosa que a muchos empresarios y administrativos en la actualidad no le dan importancia y a veces pasan por alto las pérdidas de los activos, efectivo, mercaderías, útiles de oficina,

ventas fantasmas y compras borradas entre otros, y la gran cantidad de empresas que son los MYPES les hace falta cierto conocimiento para no caer en bancarrota.

Entonces se puede decir que hoy en día, las Mypes juegan un papel muy importante en la economía de nuestro país, pues son las que mueven una gran parte de la mercadería de un lado a otro ya sea para importar o exportar, es por ello que se deben realizar periódicamente monitoreos de control interno, ya que de esta manera se busca proteger los recursos de la empresa, y así poder prevenir y detectar fraudes y también errores dentro de las diferentes áreas de los procesos que van desarrollando en el rubro de transporte de carga pesada.

La empresa T.S.G CAROLINA SAC, se ubica en la ciudad de Paita, se dedica a ofrecer el servicio de transporte de carga pesada ya sea como carga refrigerada, seca, suelta y en general, desde el año 2012, producto de la observación se reconoce que no se encuentran definidas las funciones y responsabilidad de los trabajadores de la empresa generando descoordinación entre el área administrativa y el área de operaciones, originando que no se brinde un mantenimiento oportuno a las unidades de transporte, de tal manera que cuando el desperfecto mecánico ocurre en el trayecto del traslado de los productos, se generan contratiempos no cumpliendo a cabalidad con lo estipulado en los contratos del servicio, trayendo consigo penalidades que incrementan el costo del servicio, afectando negativamente los resultados económicos de la empresa.

La metodología que se utilizará en la presente investigación será de tipo cuantitativo, el diseño aplicado será descriptivo, documental y no experimental; y se utilizará la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario orientado a lograr los objetivos de la investigación.

La investigación se justificará por presentar propuestas que permita mejorar el sistema de control interno de las MYPES del sector transporte en especial para la empresa

T.S.G CAROLINA SAC, esperando mejoren sus resultados económicos; así también se espera que la presente investigación se convierta en un referente para los futuros investigadores.

Planteamiento del Problema

Según Cepal (2018) Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina, lo que se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación en el producto interno bruto (PIB) regional de tan solo el 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea, donde esta cifra alcanza, en promedio, el 56%. La alta contribución al empleo, combinada con la baja contribución a la producción, refleja brechas de productividad mayores, entre unidades productivas de diferente tamaño, en América Latina que en la Unión Europea.

Herrera (2019) nos dice que el servicio transporte de carga pesada en el Perú, es importante ya que cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería formando una cadena logística y de distribución en el proceso económico en nuestro país.

Según García, Ovalle y Salazar, (2011) mencionan que se debería tener cuenta la implementación del control interno en los micro y pequeñas empresas, para que cada uno de los componentes se apliquen en estas, logrando tener un proceso integrado, dinámico y que sea confiable en su totalidad, para que así haya un estudio más exacto evaluando riesgos externos e internos.

Cortés (2019) ,por último, resalta que las MYPES deberían contar con ciertos sistemas de control interno para que no sean afectadas en ciertos delitos económicos, cosa que a muchos empresarios y administrativos en la actualidad no le dan importancia y a veces pasan por alto las pérdidas de los activos, efectivo, mercaderías, útiles de oficina, ventas fantasmas y compras borradas entre otros, y la gran cantidad de empresas que son los MYPES les hace falta cierto conocimiento para no caer en bancarrota.

Entonces se puede decir que hoy en día, las Mypes juegan un papel muy importante en la economía de nuestro país, pues son las que mueven una gran parte de la mercadería de un lado a otro ya sea para importar o exportar, es por ello que se deben realizar periódicamente monitoreos de control interno, ya que de esta manera se busca proteger los recursos de la empresa, y así poder prevenir y detectar fraudes y también errores dentro de las diferentes áreas de los procesos que van desarrollando en el rubro de transporte de carga pesada.

La empresa T.S.G CAROLINA SAC, se ubica en la ciudad de Paita, se dedica a ofrecer el servicio de transporte de carga pesada ya sea como carga refrigerada, seca, suelta y en general, desde el año 2012, producto de la observación se reconoce que no se encuentran definidas las funciones y responsabilidad de los trabajadores de la empresa generando descoordinación entre el área administrativa y el área de operaciones, originando que no se brinde un mantenimiento oportuno a las unidades de transporte, de tal manera que cuando el desperfecto mecánico ocurre en el trayecto del traslado de los productos, se generan contratiempos no cumpliendo a cabalidad con lo estipulado en los contratos del servicio, trayendo consigo penalidades que incrementan el costo del servicio, afectando negativamente los resultados económicos de la empresa.

Enunciado del problema:

¿Las oportunidades de Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: TS.G Carolina SAC, Paita año 2021?

Objetivos de la investigación

General

Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021.

Específicos

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021.
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021.

Desde el punto de vista teórico:

La investigación se justificará por ser un tema de mucho interés e importancia para las MYPES y ayudara a mejorar el valor que tiene el control interno ya que los resultados que se recaben ayudarán a obtener una gestión óptima generando beneficios y mejoras continuas a la empresa T.S.G Carolina SAC.

Desde el punto de vista práctico:

Esta investigación posibilitará conocer los alcances del control interno en el área de almacén de la empresa T.S.G Carolina SAC, por lo que servirá para que los dirigentes y socios se preocupen en mejorar la gestión y así evitar contingencias futuras, esto también va a ayudar a maximizar los resultados positivos de la empresa.

Desde el punto de vista académico:

El presente trabajo de investigación es importante para conseguir el título Profesional de Contador Público. Y, asimismo, servirá como base de apoyo para los estudiantes en futuras investigaciones analizando los antecedentes y bases teóricas que contribuyan a reflejar la importancia de contar con propuestas de mejora en la implementación del control interno en las micros y pequeñas empresas del Perú.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

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

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

Cruz (2019), en su tesis titulada: “Propuesta de sistema de control para mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada. Caso empresa Faquimstran S.A.”, en la Universidad Católica del Ecuador. Estableció como objetivo “Diseñar e implementar un sistema de control interno de los principales procesos en la empresa familiar Faquimstran S.A., Teniendo una situación problemática en el control interno, abarcando riesgos y falencias en los procesos identificados en la empresa que es una traba para su mejoramiento. Utilizando un marco teórico que trata de variadas teorías que ayuda a detallar y a especificar un trabajo más claro sobre la investigación y que utiliza una metodología básica y empírica. En conclusión, la empresa necesita implementar un sistema para que pueda mejorar en el control interno y también contratar trabajadores que tengan el conocimiento respectivo a las funciones de asistencia y que trabajen de manera organizada generando así una competitividad deseable en su sector de transporte. En relación a la investigación con la empresa Faquimstran S.A. se basa en realizar un proceso de registro y control para que pueda haber un buen manejo en la empresa, y así mejorar sus ingresos a las empresas de transporte de carga que se encuentran en riesgo de quiebra”.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Martos (2016) nos dice en su tesis “El control interno en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marín Hermanos S.A.C., Cajamarca 2016 en la Universidad Nacional de Cajamarca, para optar por el grado académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Auditoría, concluye que: La Empresa de Transportes Marín Hnos. SAC., no cuenta con un sistema de control Interno, pues carece políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo, se pudo constatar que no posee un organigrama establecido, así como el

100% de los encuestados señalan que desconocen la existencia de un Manual de Organización y Funciones, así como de un código de ética, del reglamento interno de trabajo, de políticas de calidad y de salud y seguridad en el trabajo; siendo un riesgo muy alto para la empresa, afectando a su imagen y la consecución de sus objetivos y metas. Los colaboradores tienen una errónea concepción de Control Interno, pues el 48% de los encuestados indican que sólo sirve para controlar asistencias y un 39% indican que es para vigilar a colaboradores”.

Según Mejía (2018) en su tesis “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de transportes en automóviles los Casmeños S.A. – Casma, 2017 en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote, para obtener el grado académico de contador público, concluye que: No todas la empresa de transporte cuentan con un buen sistema de control interno, y de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno, se deduce que tanto los autores nacionales y la empresa de Transporte en Automóviles los Casmeños S.A., si se aplica el control interno tomando como referencia los establecido en Informe COSO, la cual permite que la gestión de la empresa para el logro de los objetivos influirá de manera efectiva y eficiente. Asimismo, se determinó de acuerdo con los autores que en el componente evaluación de riesgos no coinciden ya que la empresa en estudio afirma conocer los riesgos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades tanto internas como externas y a pesar que la empresa no ha emitido su visión, misión y objetivos específicos su manera de prever los riesgos es eficiente. Es considerable que la aplicación de un manual de funciones y procedimientos sea necesario para que los trabajadores conozcan sus funciones dentro de la empresa y la información y

comunicación es precisa y adecuada para poder mitigar los riesgos y asegurar un buen desarrollo de sus funciones. Finalmente, un sistema de control interno adecuado en una empresa es importante porque ayuda a obtener una administración dinámica para obtener resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe tener su proceso y erradicación, y así estar más cerca de conseguir sus objetivos propuestos”.

Aroca (2016) en su trabajo de investigación denominado: “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, el objetivo general fue: Determinar de qué manera la auditoría interna incide en la gestión de la empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015. El método de la investigación fue deductivo – inductivo y analítico – sintético, las técnicas fueron observación directa, revisión documental, entrevistas y encuestas y los instrumentos fueron ficha bibliográfica, guía de entrevista, ficha de encuesta y un cuestionario, los resultados obtenidos fueron: La auditoría interna es óptima en cuanto a la labor de control que desempeña, dando seguridad razonable a la gerencia, con respecto a las reglas, regulaciones y prácticas de negocios, incide favorablemente en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A., el plan operativo direcciono el cumplimiento de las funciones y se realizó acorde con los lineamientos estratégicos, la estructura que posee permitió la integración y coordinación de todos los integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz”.

2.1.3 Antecedentes a nivel regional

Ramos (2018) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: turismo Civa S.A.C – castilla, 2017. Tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú, especialmente de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017. La metodología utilizada fue: diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Utilizo una población y muestra Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica población. La muestra corresponde al caso: Turismo CIVA S.A.C, Castilla – 2017. El autor obtuvo los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, la gran mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en nuestro país deciden aplicar mecanismos de control interno en sus diferentes áreas, propiciando un buen ambiente de control, a través de jerarquías y funciones plasmadas en documentos y/o manuales, autorizados por la gerencia”.

Carreño (2017) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, tesis para optar el título Profesional Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, empleó la metodología es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable financiamiento es de 10 personas, y en la variable gestión de calidad es

infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 90% manifiestan que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento, y el mismo porcentaje refieren que la obtención del financiamiento es en la modalidad de largo plazo. En el caso de la gestión de calidad el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia, y concluyo que se determina que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes. Se identificaron los objetivos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son aseguramiento de calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisito de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia”.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teorías del control interno

Teorías del Control Interno

Holmes (1987) Nos dice que el Control Interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitando desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se realizaran obligaciones sin autorización , es decir tiene como finalidad avalar que los recursos de la empresa estén bien administrados de manera eficiente brindando la seguridad que la información contable se presente de manera confiable y verídica para que así puedan tomar decisiones siendo las más acertadas en beneficio de la empresa.

Besle & Brigham (2008) “Esta teoría sostiene que el control interno es aquel conjunto que hace referencias a todos los procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de la información obtenida de las diferentes áreas operacionales”.

2.2.2 Definición del control interno

Peña, (2018) menciona “El control interno es el conjunto de principio, normas, procedimientos, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una empresa”. El control interno se define como un plan de organización, métodos, procedimientos y otras medidas de una empresa, orientados a proporcionar una garantía razonable de que se cumplan los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; preservar el patrimonio de la perdida ya sea por despilfarro, abuso de funciones, mala gestión,

errores, fraudes o irregularidades ; respetar las leyes y reglamentaciones y estimular la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos y así obtener datos financieros de gestión completos, confiables y presentados de informes oportunos.

2.2.3 Objetivos del control interno

Se determina el control interno como el plan de organización, y el grupo de métodos, procedimientos y otras medidas de una empresa, tendiente a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Proteger los recursos de la empresa, buscando una adecuada administración ante posibles riesgos.
- Garantizar la eficacia y eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus funciones y actividades definidas.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros,
- Afianzar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

2.2.4 Importancia del control interno

Peña, (2018) “Nos dice que el control interno es muy importante ya que fortalece y promueve la adopción de medidas que duplican el logro de los objetivos en adelante, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna”.

El control interno es un sistema que nos permite optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa mas eficiente, mejorando la productividad;

asimismo contribuye a una toma de decisiones a los más acertada posible, y también a mejorar el prestigio de la empresa, lo cual permitirá mejores calificaciones financieras. Se resalta una vital importancia del control interno para la mejora y el crecimiento del negocio, tanto en lo administrativo como la parte operativa, beneficiando así desde los accionistas hasta los mismo clientes, por lo que generara un grado de confianza sobre la empresa y busca predominar en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno de la empresa.

2.2.5 Métodos para evaluar el control interno

Los métodos para la evaluación del control interno, se precisa mediante los siguientes métodos.

1. Cuestionarios: “Se basa en la formulación y aplicación de una serie de preguntas que serán respondidas por los empleadores de la empresa, lo cual permitirá saber las debilidades y fortalezas de la empresa”. Risco, (2019)

2. Flujogramas: “Este método se expone por medios gráficos, utilizando símbolos estándares para describir un proceso en la ejecución de una actividad de la empresa”. Risco, (2019)

3. Narrativo: “Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes del control interno para las distintas áreas por actividades, para funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en un sistema”. Risco, (2019)

4. Combinación de métodos: “Es conveniente utilizar la combinación de varios métodos que permita una evaluación del control interno. Es decir se pueda evaluar, de una manera más eficiente, como está estructurado el control interno en una empresa”. Risco, (2019)

2.2.6 Tipos de control interno

El control Interno se clasifica en tres tipos de control interno:

1.Control Interno Administrativo. –

Es la evaluación y medición de la ejecución, que tiene como finalidad detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias.

Por lo tanto, nos permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solucionar los problemas futuros que se presenten, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a largo plazo.

Existen tres tipos de control interno administrativo:

1. Control Preventivo; busca garantizar que se lleve a cabo alguna operación sin correr algún riesgo.
2. Control Concurrente; comprobar que la operación se desarrolle de manera óptima, asegurándose que no se comprometa calidad y seguridad.
3. Control Posterior; obtener la información sobre el desempeño y las posibles mejoras que se puedan implementar en la operación.

Ejemplos:

-La operación conlleva a los siguientes pasos: aceptación del pedido, despacho de la mercancía, facturación y, por último, cobranza.

2.Control Interno Financiero. –

Es el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, encaminado desde distintas perspectivas, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano plazo y largo plazo, los cuales dichos análisis requieren de procesos de control para comprobar y garantizar que se están

siguiendo los planes del negocio, de esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

Ejemplos:

- Arqueos de efectivo
- Conciliaciones bancarias
- Inventarios físicos.

3.Control Interno Contable. -

Se entiende que son los controles establecidos por la empresa en los procesos contables para salvaguardar la información financiera y que de esta manera pueda ser más efectiva la toma de decisiones y que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos establecidos.

Tipos de Riesgos

- **Riesgo Inherente**, “Es el riesgo que se toma por realizar cada actividad, es decir esta en todas partes ya sea en las personas o en la actividad de la empresa”. Risco, (2019)
- **Riesgo de Control**, “Previene y detecta los errores e irregularidades que existan dentro de una empresa”. Risco, (2019)
- **Riesgo de Detección**, “Nos permite detectar los errores a tiempo, ejemplo, cuando se realizan auditorias”. Risco, (2019)

2.2.7 Componente del control interno

Según el informe COSO el control interno está conformado por 5 componentes interrelacionados, y que estos pueden derivarse en la forma que la administración

maneje el ente, ya que están integrados en los procesos administrativos, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

1.Ambiente de Control Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituye la base donde se desarrollará el control interno de una empresa, en la cual proporciona disciplina y estructura en la cual incluye la integridad y los valores éticos. Gómez, (2014).

Ejemplo:

-El directorio, la gerencia y el personal son quienes deben mantener un buen ambiente de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno.

2.Evaluación de riesgos El control interno ha sido estudiado principalmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocado los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables, e integrados a los globales de la institución. Gómez, (2014).

Ejemplo:

-Deficiencias en la entrega oportuna de la información.

-Desorganización y caos en la información registrada.

3.Actividades de control Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo y deben estar relacionadas

con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. Gómez, (2014).

Ejemplos:

- Rendición de cuentas
- Conciliaciones bancarias
- Revisión de procesos, actividades y tareas
- Organización de documentación

4. Información y comunicación, Es decir, que el personal no solo debe captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar, y controlar sus operaciones, para poder llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de los objetivos.

Se divide en dos finalidades:

- Comunicación interna, hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.
- Comunicación externa, comunicar de afuera hacia el interior de la empresa información externa relevante y proporcionar información de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades. Gómez, (2014)

5. Supervisión y seguimiento Todo el proceso debe ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo; el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias, es

decir debe evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando a cabalidad en la empresa. Gómez, (2014)

Ejemplos:

- Tasa de cambio
- Capacitación de personal
- Monitoreo de las deficiencias, para mejorar.

2.2.8 Transporte De Carga

Definición:

Enciclopedia, Etecé (2021)nos dice que “El transporte de carga es el tipo de transporte encargado de movilizar bienes y mercaderías de un lugar de origen a otro de destino, de manera tal que estos alcancen su destino en buen estado y dentro de un lapso de tiempo concreto preestablecido, generalmente se trata de grandes cargamentos de materiales pesados, valiosos o voluminosos, cuyo traslado amerita condiciones especiales, todo ello tanto en sentido proveedor-cliente, como cliente-proveedor.”

Tipos de Transportes de Carga

El transporte de carga puede darse de cuatro modos diferentes:

- Transporte marítimo
- Transporte por carretera.
- Transporte por ferrocarril.
- Transporte aéreo

Ventajas del Transportes de Carga

Enciclopedia, Etecé (2021) “Las ventajas del transporte de carga tienen que ver con su capacidad de desplazar grandes dotes de bienes a lo largo de grandes distancias: un servicio mucho más eficiente, económico y directo que a través de pequeños vehículos en numerosos viajes. Los vehículos de carga no sólo poseen gran capacidad de almacenaje, sino también una mayor capacidad de combustible. Así, pueden emprender viajes largos y sostenidos con menos necesidad de repostar combustible”.

Desventajas del Transportes de Carga

Enciclopedia, Etecé (2021) “Si bien el transporte de carga es idóneo para movilizar mercancía, en cambio no es conveniente a la hora de transportar personas, bienes mínimos u otros tipos de carga. Más que nada porque sus instalaciones no son cómodas y, al ser de gran tamaño, no resultan rentables para el envío de unos pocos bienes. Además, los grandes transportadores de mercancía son aparatosos, difíciles de maniobrar y contaminantes, por lo que ameritan constantes refacciones y revisiones”.

Reseña Histórica T.S.G CAROLINA SAC

T.S.G CAROLINAS.A.C., es una empresa constituida en el año 2012, se encuentra inscrita y acreditada como pequeña empresa comercial en el régimen tributario MYPE, cuya actividad económica principal es el transporte de carga por carretera, se encuentra ubicada en Paita, su eje principal de desarrollo es el puerto de Paita dedicada al transporte de mercancías como: carga refrigerada, seca, suelta, mercancías en general, cuenta con 20 tractos con sus respectivas carretas, maquinaria pesada, tolvas y tiene 16 trabajadores en planilla.

T.S.G CAROLINAS.A.C. se caracteriza por su calidad de su servicio, responsabilidad y cumpliendo con los estándares que exige el transporte de carga Pesada, Pólizas de seguros, certificaciones, carga controlada, GPS. Su equipo humano, se desempeña con eficiencia, responsabilidad y compromiso; para así satisfacer la necesidad de transporte y seguridad de nuestros clientes, de acuerdo con las exigencias competitivas del mercado, sus clientes principales son Chimú Agropecuaria S.A, DP World Logística S.R.L, VE Soluciones Logísticas SAC, Transtainer Logistics Perú SA.

Su objetivo principal es ser la mejor empresa de transporte de carga pesada de origen regional con filiales a nivel nacional, brindando un servicio de calidad con eficiencia, responsabilidad y compromiso; así satisfacer la necesidad de transporte y seguridad de nuestros clientes, de acuerdo con las exigencias competitivas del mercado, orientada a ofrecer soluciones adecuadas a nuestros asociados de negocio.

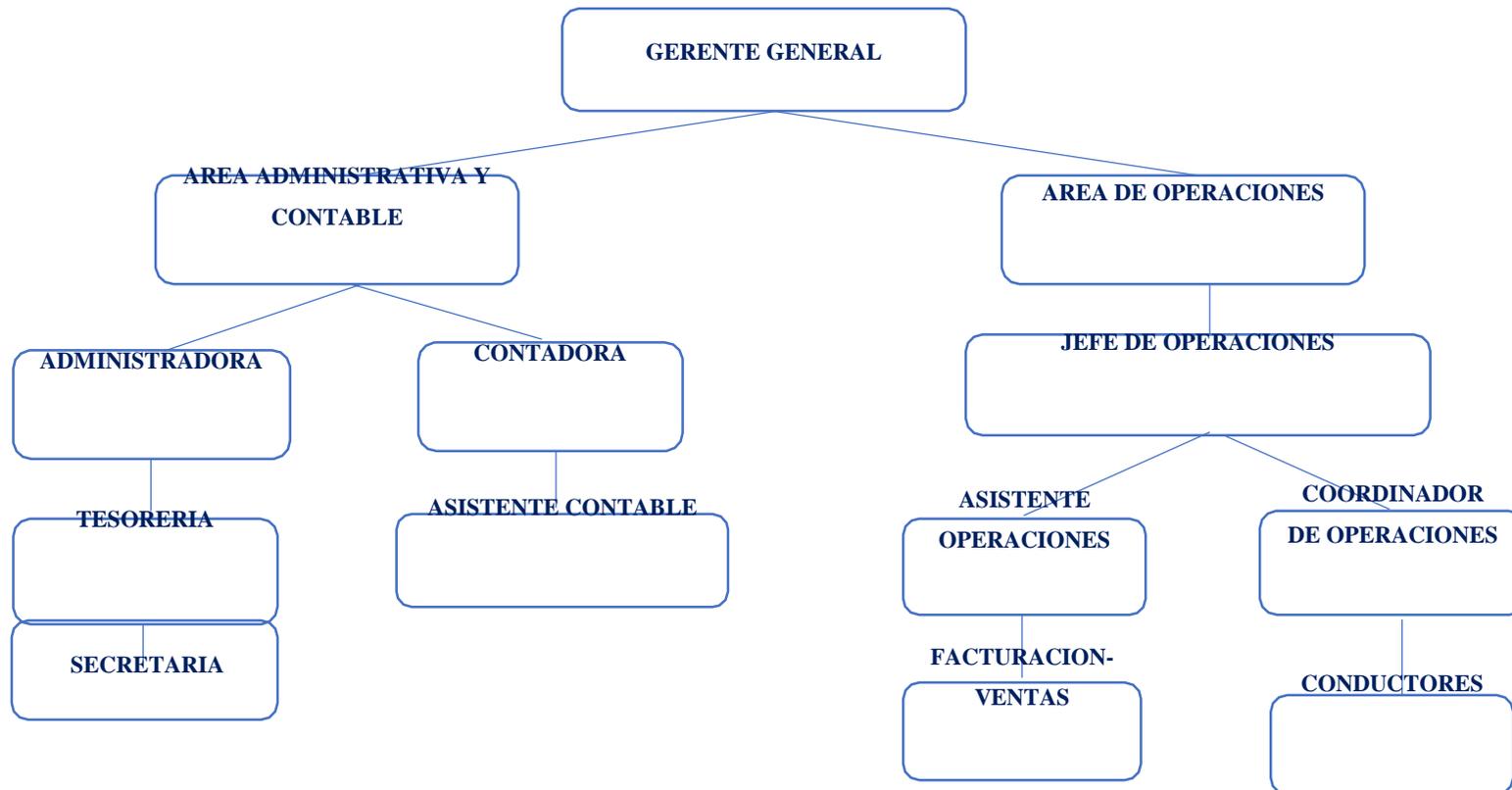
Misión:

Somos una empresa de Transporte de Carga por carretera a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y oportuno basado en la experiencia, para cumplir las exigencias de nuestros clientes en sus tiempos requeridos, tarifas competitivas operando con eficiencia y seguridad.

Visión:

Consolidarnos ser la mejor empresa de Transporte de Carga por carretera de origen regional con filiales a nivel nacional e internacional, orientada a la calidad y seguridad de sus operaciones, reconocida por nuestra excelencia y calidad en nuestros servicios, basada en la mejora continua con eficiencia y seguridad, cubriendo de esta forma las expectativas de nuestros clientes más exigentes, promoviendo desarrollo sostenible, plataformas de crecimiento profesional y personal.

ORGANIGRAMA T.S.G CAROLINA S.A.C.



III. Hipótesis

La presente investigación será de tipo descriptivo y estudio de caso, por lo que no formulará hipótesis.

Según Galán (2009), nos plantea: “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan ajustar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. Metodología

4.1 El tipo de investigación

Desde el punto de vista de López y Sandoval (2016), nos dice que “El enfoque cuantitativo son técnicas planificadas que recolecta datos para una medición de variables establecidas, de las cuales facilita comparaciones entre estudios mediante cuestionarios”. Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se aplicará el tipo de investigación cuantitativa en la cual se recolectará, se analizará y se obtendrán resultados generales de una población.

4.2 Nivel de la investigación de la tesis.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2016) dice que el diseño no experimental “Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde nos hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” El presente trabajo de investigación será de nivel descriptivo, documental y no experimental.

4.3 Diseño de la investigación.

La investigación utilizará el diseño Cuantitativo- Descriptivo y Bibliográfico

4.4 El universo y muestra.

El Universo, está conformado por todas las empresas del sector de transporte de carga pesada de la ciudad de Paita y la muestra está representada por la empresa T.S.G CAROLINA S.A.C.

4.5 Definición y operacionalización de variables.

Tabla 1

Operatividad de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Control Interno	Peña, (2018) menciona “El control interno se interpreta como el conjunto de principio, normas, procedimientos, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control ordenados relacionados entre sí que conforman una institución o una empresa.	El control interno será evaluado por cinco componentes: Ambientes de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control de Gerencia, Información y comunicación y por último supervisión y seguimiento.	Ambiente de Control	-Estructura de las actividades. - La integridad y los valores éticos. -La asignación de responsabilidades.	Cuestionario
			Evaluación de Riesgos	-Objetivos de cumplimiento. -Objetivos de operación. -Objetivos de información financiera.	
			Actividades de Control gerencial	-Cumplir diariamente con las actividades asignadas ya sean políticas, sistematizadas o	

				con procedimientos.	
			Información y comunicación	-Seguimiento de las operaciones. -Incrementar la productividad y competitividad de la empresa.	
			Supervisión y seguimiento	-Implementar controles recomendados por los auditores. -Lograr una convicción de que el control interno está funcionando y si las comunicaciones corroboran la información que se va generando.	

Nota: Fuente: Elaboración Propia.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el recojo de información se empleará la técnica de entrevista y encuesta y para el instrumento de recolección de datos la investigación se realizará mediante el uso del cuestionario.

4.7 Plan de análisis.

Para alcanzar el Objetivo Especifico 1: “Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021”.

Para alcanzar el Objetivo Especifico 2: “Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021, se aplicara una encuesta basada en 30 preguntas”.

Para alcanzar el Objetivo Especifico 3: “Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021, se explicara la propuesta para mejorar el control interno de la empresa”.

4.8 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz De Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: TS.G Carolina SAC, Paita 2021?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.	<p>1.Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.</p> <p>2.Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.</p> <p>3.Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.</p>	Control Interno	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal</p> <p>Población y Muestra de la investigación:</p> <p>Población serán los 10 trabajadores de la empresa T.S.G Carolina SAC, Paita 2021.</p> <p>La muestra se realizará a 10 trabajadores de la empresa T.S.G Carolina SAC, Paita 2021. debido a que se evaluarán todas las áreas.</p>

Nota: Fuente: Elaboración Propia.

4.9 Principios éticos

Estos principios éticos son indispensables en la veracidad y originalidad en el transcurso de la investigación. Se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: Es importante resaltar el respeto a la dignidad de la persona durante un proceso de investigación, aun siendo su participación de manera voluntaria, así como hacer prevalecer sus derechos fundamentales en todo momento, es decir que dentro de la investigación con seres humanos debe existir una comunicación responsable y comprometida (investigador-investigado).

Justicia: El investigador (a), debe ser objetivo con criterio asertivo durante la investigación, aplicando un trato igualitario a los otros participantes, es decir evitando la imposición del ejercicio de poder, por parte de los investigadores, cuando estos son portadores de una visión ajena a la cultura y a sus necesidades.

Integridad científica: Conocer el estado de la cuestión referente a los códigos de conducta y las buenas prácticas durante la investigación, evidenciando tanto los logros como los riesgos de la misma. Es decir, aportar una serie de conclusiones y recomendaciones las cuales incidirán en el diseño y en el desarrollo de políticas e iniciativas en integridad científica de la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Durante la investigación, se debe dar a conocer los principales aspectos del consentimiento informado, es decir contar con la disponibilidad de las personas en forma libre y voluntariamente de una investigación y dar a conocer las condiciones, así como los beneficios y los riesgos que esta involucra, garantizando la total consideración de los principios éticos en el cuidado holístico de las personas.

V. Resultados y Análisis de resultados

1.1. Resultados

5.1.1 Con respecto al objetivo N°01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año, 2021.

La encuesta se aplicó al gerente general de la empresa T.S.G Carolina SAC y se reafirmó con algunas preguntas a un grupo de trabajadores de la misma empresa que dieron veracidad a las respuestas.

N°	DIMENSION	SI	NO	FORTALEZA	OPORTUNIDAD
	D 01: ENTORNO DE CONTROL				
1	¿En la empresa se han establecido objetivos, metas y estrategias?	x			
2	¿La empresa cuenta con un manual de organización y función?		x		x
3	¿En la empresa se le brinda al personal capacitaciones para su desempeño?		x		x
4	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad Covid-19?	x			
5	¿La empresa toma en cuenta si sus clientes se encuentran	x			

	satisfechos con los tiempos de entrega de la mercancía?				
6	¿Cumple la empresa con todas las exigencias del MTC?	x			
	D 02 : ACTIVIDADES DE CONTROL				
7	¿La empresa se ha visto afectada en el área de ventas por la pandemia mundial Covid-19?	x			
8	¿Se cuenta con una caja fuerte, donde se custodia el dinero en efectivo, cheques y clave digitales (token)?	x			
9	¿Se lleva el control del mantenimiento de las unidades, fechas vencimientos SOAT, revisiones técnicas, entre otros?		x		x
10	¿La empresa verifica constantemente en EQUIFAX, el estado de endeudamiento de sus clientes antes de brindarle el servicio?	x			
11	¿Se actualiza diariamente sobre el stock de las mercaderías para su reposición?		x		x

12	¿Cuenta el almacén de la empresa con el stock mínimo de repuestos y accesorios necesarios?	x			
	D 03: EVALUACION DE RIESGOS				
13	¿La empresa aplica métodos de cumplimiento a las leyes y reglamentos emitidos por la administración?	x			
14	¿Considera la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización de sus actividades con sus clientes y/o proveedores?	x			
15	¿Se han identificado los riesgos de importación y/o exportación?	x			
16	¿La empresa cuenta con un área de contabilidad donde se cumplan con exactitud las políticas contables?	x			
17	¿Solicita al contador información financiera o económica?	x			
18	¿Los estados financieros son evaluados y aprobados?	x			
	D 04 : INFORMACION Y COMUNICACION				

19	¿Los sistemas de información con los que cuenta la empresa, favorecen la toma de decisiones de mejora a la gerencia?	x			
20	¿Conoce los procedimientos a seguir en el transporte de carga pesada de mercancías?	x			
21	¿Se ha informado a las entidades bancarias, que como mínimo deben tener dos registros de firmas, para autorizar el giro de cheques, u otro tramites bancarios?	x			
22	¿La empresa tiene un sistema de facturación electrónico?	x			
23	¿Los comprobantes de pagos emitidos se envían a tiempo al área de contabilidad?		x		x
24	¿Se realizan encuestas al cliente para conocer su opinión sobre el servicio brindado?		x		x
	D 05 : SUPERVISION Y MONITOREO				
25	¿Tiene conocimiento si su personal monitorea y supervisa de	x			

	forma correcta cada entrega desde la aprobación de la salida de la mercancía hasta el tiempo de entrega y conformidad del producto?				
26	¿Se cuenta con un soporte informático de las actividades desarrolladas en cada área de la empresa?	x			
27	¿Se revisa constantemente si se han implementado nuevos mecanismos de controles para un mejor manejo en coordinación con todas las áreas?	x			
28	¿Se presentan las declaraciones a SUNAT dentro de los plazos establecidos?	x			
29	¿Paga oportunamente las multas por infracciones de tránsito?	x			
30	¿Se cuenta con un soporte informático de las actividades desarrolladas en cada área de la empresa?	x			

Elaboración: Propia

5.1.2 Con respecto al objetivo N°02

Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la micro y pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año, 2021.

Según la encuesta aplicada al representante legal de la empresa T.S.G Carolina SAC. se obtuvieron las siguientes oportunidades.

1. Se precisa que la empresa, no cuenta con un manual de organización de funciones, lo cual conlleva a gerencia a no tener bien definidas sus áreas para el suficiente desarrollo de sus actividades que realicen sus trabajadores.
2. El gerente estima que no es conveniente realizar capacitaciones al personal, ya que, a la hora de seleccionar para un puesto de alguna área, lo escoge por recomendación, por lo que cree que es un gasto innecesario. Al no permitir que se realicen capacitaciones, la empresa va a obtener a un futuro un personal que no estará capacitado para solucionar problemas futuros que se generen en la empresa.
3. La empresa no cuenta con una adecuada comunicación entre el área administrativa y operativa, originando que no se lleve a cabo un cronograma para dar con anticipación el mantenimiento preventivo a las unidades de transporte o revisiones técnicas, para que así se puedan llevar el vehículo al mecánico y se diagnostique a tiempo cualquier desperfecto. Así mismo también llevar un adecuado control en las fechas de vencimientos de los SOAT con las aseguradoras, ya que es una parte indispensable para el transporte de las unidades.
4. La empresa en el área de almacén no cuenta con una persona responsable que registre en un Kardex las entradas y salidas de la mercadería, lo cual no permite

tener una información real y no ayuda a tomar decisiones oportunas en el área, lo cual conlleva a que no se tenga un repuesto o accesorio a la mano para su reposición, si en caso ocurra un desperfecto de emergencia en alguna unidad.

5. El encargado de realizar las compras, entrega los comprobantes de pago (facturas, tickets, boletas u otros tipos de comprobante) con retraso al área de contabilidad, indicando que algunos proveedores le envían las facturas por vía e-mail o no las recoge a tiempo en la tienda o se le extravían, lo cual genera una deficiencia a la hora de presentar la liquidación de impuestos del periodo a declarar, pero también se toma en cuenta que dado el crecimiento de la empresa se estaría generando la oportunidad que lo recomendable sería tener una persona específica en encargarse únicamente de las coordinaciones directamente con el área de ventas de la tienda del proveedor, ya sea mediante órdenes de compra o cotizaciones con anticipación y de esta manera se haga una buena gestión y así entreguen a tiempo los comprobantes de pago.
6. La empresa no realiza encuestas al cliente para conocer su opinión sobre el servicio brindado, debido a que no cuenta con un área especializada en ventas como atención al cliente que se encarguen de escuchar el malestar o queja y así no atinar a ignorar al usuario insatisfecho por el servicio o trato que se les brinde, por ende se estaría generando una oportunidad para conocer las opiniones de los clientes y así ir mejorando día a día , ya sea generando una buena imagen a la empresa por el servicio que se ofrece , y de esta manera ir captando más usuarios que conllevara a incrementar la satisfacción y a generar fidelización hacia la empresa.

5.1.3 Con respecto al objetivo N°03

Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades de la micro y pequeña empresa del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año, 2021.

1. **Propuesta “Implementación de capacitaciones al personal”.** - Se propone a la empresa realizar capacitaciones constantes al personal que ya labora dentro la empresa y también al personal que recién será contratado, ya que las capacitaciones mejora la eficiencia de los trabajadores adquiriendo nuevos conocimientos , herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral , personal y profesional y de esa manera cumplan a cabalidad con el trabajo encomendado y alcancen índices altos de productividad ya que hoy en día las capacitaciones es de vital importancia, generando muchos beneficios como solucionar problemas que se presenten en la empresa y tomar buenas decisiones, también ayuda a forma buenos lideres y mejora las habilidades de comunicación con el personal , aumentando el nivel de satisfacción con el puesto de cada área.

Es por ello, se sugiere realizar charlas a cada área en los temas relacionados como:

Personal de ventas, capacitarlos en brindar una mejor relación con el cliente y así lograr una mayor captación en el servicio y hable bien de la empresa.

Personal operativo (conductores de carga pesada), ofrecerles capacitaciones al buen trato con el cliente a la hora que descarga la mercancía en su destino.

Personal contable, brindar charla sobre las actualizaciones de los temas tributarios y contables.

Gerencia, capacitaciones en temas de manejo gerencial, dominio empresarial. Para que realice de manera empática su labor como gerente y vea desde otro punto de vista la importancia de brindar capacitaciones al personal.

2. **Propuesta “Plan de gestión para dar mantenimiento a las unidades”.** –

Tener una buena gestión de mantenimiento en la empresa, es de mucha importancia para el desarrollo de las inspecciones y reparaciones programadas con el fin de prevenir potenciales incidencias y maximizar la disponibilidad y operatividad de las unidades de transporte. Esa programación permite adelantarse a las averías que puedan sufrir las unidades y sustituir en su debido momento las piezas acompañado de un control de abastecimiento de repuestos y a la vez cumplir con las inspecciones de seguridad periódicas. También una propuesta sería comprometer a los conductores a la participación de estar al tanto del mantenimiento de su vehículo, por ello se debería establecer un protocolo de revisión antes, durante y después del viaje, facilitando la comunicación directa. Otra opción sería aprovechar las ventajas de la contratación de un programa de software de gestión de mantenimiento preventivo, ayudaría a facilitar los registros de historiales e informes precisos sobre el estado de cada unidad, de forma que se podría saber con anticipación realizar el mantenimiento y/o revisiones técnicas que se requieren para los vehículos.

Esto conllevaría a que la empresa brinde un mejor servicio de calidad, lo que significa el cumplimiento de los estándares del mercado y competencia.

3. **Propuesta “Contratación de personal nuevo para el área almacén”.** – Se propone designar a un nuevo personal encargado del control e inventario de las entradas y salidas de las existencias del área de almacén, es decir deberá cumplir con las siguientes funciones principales:

- Recepción de mercancías, es el proceso de dar entradas a la mercancía, durante este proceso se debe comprobar que este en buen estado y que las cantidades recibidas correspondan con lo pedido ya sea mediante ordenes de compras o guías de remisión.
- Almacenamiento, que lleve un buen control en la ubicación de los materiales, ya sea rotulados por cada área.
- Mantenimiento y conservación, deberá de encargarse que la mercancía se encuentre en estado, lo que implica una buena higiene y seguridad en el almacén y cuidado de cada producto.
- Gestión y control de existencia, es una de las funciones claves que deberá tener el colaborador, ya que determinará la cantidad de cada producto que hay q almacenar, calcular la cantidad y la frecuencia con que solicitará cada pedido, con el objetivo de disminuir al máximo los costos de almacenamiento.

También se encargará de llevar un Kardex que lo utilizara diariamente, y a la vez se le solicitará que genere ordenes de compras con anticipación para el pedido de productos, y de esa manera llegue directamente las facturas a una sola persona y le facilite al área de contabilidad la entrega de comprobantes de pago en el periodo correspondiente.

4. **Propuesta “Realización encuestas constantes a los clientes”**. -Se propone plantear en realizar periódicamente encuestas a los clientes para saber cuál es su opinión acerca del servicio que se les brinda, si les genera satisfacción y de esta manera optimizar las actividades del proceso productivo empresarial e incrementar la calidad de los servicios hacia los clientes.

5. **Propuesta “Implantar un Manual de organización de funciones (MOF)”**.
Se propone un manual de organización y funciones como mejora de implementación del control interno en la empresa en estudio, asegurando la buena operatividad de la empresa.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2021

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

PRESENTACIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la empresa T.S.G Carolina SAC. Es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de organización que han adoptado, y que sirve como guía para que todo el personal tenga claro sus funciones.

También podemos definir que es una herramienta de apoyo que nos permite asegurar con el cumplimiento de procedimientos, ya que el MOF nos describe sus funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

En el MOF se toman en cuenta los siguientes aspectos:

- Describir las funciones que le compete a cada cargo y delimitar su responsabilidad y campo de acción.
- Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de los cargos con responsabilidad dentro de la organización.
- Constituir una herramienta eficaz para organizar, dirigir, supervisar, y controlar las actividades en general.
- Brindar apoyo y asesoramiento a las diversas áreas, en base a los requerimientos funcionales de cada una de ellas.
- Lograr un cambio de actitud del personal, para que asuma compromisos de mayor rendimiento y un comportamiento ético en el trabajo.

	<p style="text-align: center;">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

FINALIDAD

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) es de aplicación obligatoria para todas las empresas, por la cual tiene como finalidad describir la estructura, objetivos, funciones específicas, precisar las interrelaciones jerárquicas, líneas de coordinación internas y externas y requisitos mínimos para cubrir los puestos de los cargos establecidos.

ALCANCE

La elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF), se ha efectuado considerando las funciones generales y la estructura orgánica establecida en el reglamento de Organización y Funciones y la descripción de funciones específicas a nivel de cargos establecidos para cada área.

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC.”

Nombre comercial: “T.S.G CAROLINA SAC”

Registro Único de Contribuyente: 20483885581

Razón Social: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC.”

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

Dirección: AV. PANAMERICANA LOTE 7 MZ A7 KM 4 C.C SAN FRANCISCO
DE LA BUENA ESPERANZA PAITA-PIURA-PIURA

Reseña Histórica

T.S.G CAROLINAS.A.C., es una empresa constituida en el año 2012, se encuentra inscrita y acreditada como pequeña empresa comercial en el régimen tributario MYPE, cuya actividad económica principal es el transporte de carga pesada por carretera, se encuentra ubicada en la ciudad de Paita, su eje principal de desarrollo es el puerto de Paita dedicada al transporte de mercancías como: carga refrigerada, seca, suelta, mercancías en general, cuenta con 20 tractos con sus respectivas carretas, maquinaria pesada, tolvas y tiene 16 trabajadores en planilla.

T.S.G CAROLINAS.A.C. se caracteriza por su calidad de su servicio, responsabilidad y cumpliendo con los estándares que exige el transporte de carga Pesada, Pólizas de seguros, certificaciones, carga controlada, GPS. Su equipo humano, se desempeña con eficiencia, responsabilidad y compromiso; para así satisfacer la necesidad de transporte y seguridad de nuestros clientes, de acuerdo con las exigencias competitivas

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

del mercado, sus clientes principales son Chimú Agropecuaria S.A, DP World Logística S.R.L, VE Soluciones Logísticas SAC, Transtainer Logistics Perú SA.

Objetivos de la empresa

Su objetivo principal es ser la mejor empresa de transporte de carga pesada de origen regional con filiales a nivel nacional, brindando un servicio de calidad con eficiencia, responsabilidad y compromiso; así satisfacer la necesidad de transporte y seguridad de nuestros clientes, de acuerdo con las exigencias competitivas del mercado, orientada a ofrecer soluciones adecuadas a nuestros asociados de negocio.

Misión:

Somos una empresa de Transporte de Carga por carretera a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y oportuno basado en la experiencia, para cumplir las exigencias de nuestros clientes en sus tiempos requeridos, tarifas competitivas operando con eficiencia y seguridad.

Visión:

Consolidarnos ser la mejor empresa de Transporte de Carga por carretera de origen regional con filiales a nivel nacional e internacional, orientada a la calidad y seguridad de sus operaciones, reconocida por nuestra excelencia y calidad en nuestros servicios, basada en la mejora continua con eficiencia y seguridad, cubriendo de esta forma las expectativas de nuestros clientes más exigentes, promoviendo desarrollo sostenible, plataformas de crecimiento profesional y personal.

Valores presentes en la empresa:

- Puntualidad
- Honestidad
- Seguridad

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

- Calidad
- Equipo de trabajo

ESTRUCTURA ORGANICA

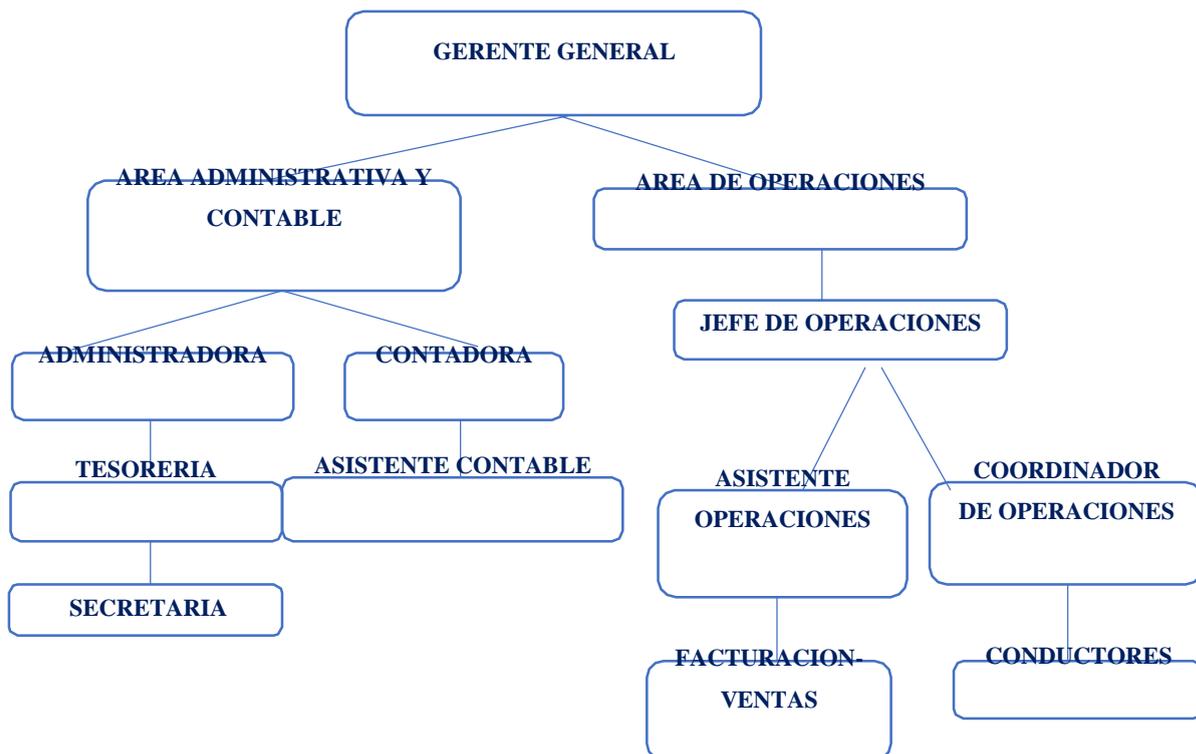
La estructura orgánica es el organigrama de la descripción de las funciones de cada área, es decir nos faculta a determinar las diferentes áreas de trabajo de la empresa, lo cual nos permite al buen manejo y gestión de la organización. El Manual de Organización y Funciones (MOF), define las diferentes responsabilidades y funciones que de acatar cada trabajador en el área que le corresponde.

ORGANIGRAMA



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581



	<p style="text-align: center;">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

FUNCIONES SEGÚN LOS PUESTOS DE TRABAJO:

Las funciones serán realizadas de manera continua por el colaborador de acuerdo al puesto que tiene asignado para cada área.

CARGO: GERENTE GENERAL

Es el representante legal, responsable del funcionamiento y de las decisiones estratégicas para la empresa, ya sea en materia de innovación, inversión, reestructuración o distribución de roles.

FUNCION

La función principal que un gerente debe desempeñar en una organización son la planeación, la organización, la dirección y el control como también funciones específicas las cuales son:

- Evaluar el desempeño de sus colaboradores, con el fin de lograr buenos resultados para la empresa.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y metas.
- Seleccionar personal competente, así como hacerse responsable de esa selección.
- Crear un ambiente de trabajo en donde se conozcan los objetivos, las metas, la misión y la visión de la empresa.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

- Identificar las equivocaciones de los trabajadores y resolverlos de inmediato.
- Mantener a la empresa siempre en movimiento, para que así, tenga una buena imagen.
- Salvaguardar y mantener cuidados los bienes encargados de la empresa.
- Velar por el óptimo cumplimiento del plan de trabajo, ya que es quien actúa al momento de resolver algún conflicto gerencial.

CARGO: ADMINISTRADOR

El administrador controla, ejecuta, maneja, analiza, comunica, vincula, planifica, lidera, negocia, motiva y toma decisiones, es decir es el responsable de que se hagan las cosas necesarias para alcanzar las metas empresariales. También consiste en dirigir los recursos y esfuerzos de la organización hacia las oportunidades que le permitirán obtener resultados económicamente significativos. El administrador se enfoca más en todo lo relacionado al área de finanzas.

FUNCION

Sus principales funciones son:

- Planificar objetivos claros a corto y largo plazo.
- Monitorear constantemente el entorno, para captar oportunamente las oportunidades y amenazas para la empresa.
- Es el portavoz de la empresa para tratar temas gerenciales, financieros o del personal, también para actividades ceremoniales o simbólicas.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

- Gestionar el presupuesto de la empresa, procurando las mayores ganancias con la inversión óptima de los recursos financieros.
- Verificar el área de personal ya sea en aumentos salariales, duración de contratos.
- Rendir cuentas de su gestión a los propietarios de la empresa.
- Dirigir y supervisar al personal de cada área.
- Definir un protocolo de gestión de recursos que pueda aplicarse a cada proyecto en función a las necesidades de la empresa.

CARGO: TESORERIA

Se encarga de registrar y rendir informes diarios sobre los movimientos financieros, y de controlar los saldos de dinero en efectivo, mediante arqueos de caja y conciliaciones bancarias.

FUNCION

- Controlar la liquidez de las cuentas bancarias de la empresa.
- Elaborar cheques y realizar pagos.
- Realizar el registro de pagos a proveedores, planillas, detracciones y otras asignaciones.
- Elaborar flujos financieros de corto y mediano plazo.
- Diseñar y actualizar los ingresos diarios, mensuales y anuales de acuerdo al cronograma de ingresos por los clientes.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

- Elaborar comprobantes de pago, recibos de ingresos, anulaciones, rendición fondos de pago en efectivo.
- Velar por la adecuada custodia y seguridad de toda la documentación correspondiente al movimiento de caja.
- Elaborar informes diarios sobre los cheques en cartera y cheques pagados.
- Efectuar la consulta diaria de los saldos de cuentas en los bancos.

CARGO: SECRETARIA

Es un puesto de trabajo que sirve para brindar apoyo administrativo. Realizar tareas como escribir y archivar, contestar el teléfono y transmitir mensajes. A todas estas tareas también habría que añadir la recepción de diversos tipos de documentos, el cálculo de diversas cuentas, tener absolutamente actualizada lo que sería la agenda de citas y también la de contactos profesionales que posee su jefe, acometer la información que sea requerida acerca de su departamento u oficina.

FUNCION

- Mantener al día la agenda de su jefe inmediato.
- Atender al público, siendo amable con los visitantes, brindándoles las pautas sobre la cultura organizacional y los procesos internos de la empresa.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

- Escribir, leer, responder y archivar los documentos de la empresa.
- Operar y mantener en operación los equipos y mobiliarios de la oficina.
- Velar para que la información que se presente, estén correctamente los datos que su jefe desea compartir.
- Tener la responsabilidad que se cumplan las políticas y los procedimientos necesarios para cuidar los bienes de la empresa o institución en la que se desempeña.
- Organizar los viajes de trabajo de su jefe inmediato.
- Recibir información de otras áreas antes de que pasen por su jefe, evitando una sobrecarga de trabajo a su jefe.

CARGO: CONTADOR

Es un profesional que se dedica a aplicar, gestionar, interpretar y registrar la contabilidad de una empresa. También puede brindar información acerca de cuales son las mejores oportunidades para llevar una contabilidad con eficiencia y eficacia.

FUNCION

- Elaborar estados financieros.
- Analizar registros contables.
- Elaborar declaraciones de impuestos



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

- Registrar los ingresos y egresos de la empresa.
- Realizar presupuestos financieros.
- Encargarse de la nómina de los trabajadores.
- Realizar auditorías internas o externas.

CARGO: JEFE DE OPERACIONES

Se encarga de programar y supervisar las actividades de los diferentes procesos u operaciones que una empresa realiza en su día a día.

Se encarga de canalizar

FUNCIÓN

- Supervisar el cumplimiento del control de la programación de unidades y efectuar el control de productividad.
- Garantizar la seguridad del cliente interno y externo.
- Asistir a las reuniones de coordinación con el cliente ya sea para pactar precios y/o tarifas según mercado.
- Garantizar el cumplimiento de las normas legales aplicables al servicio de transporte carga pesada.
- Hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como los Manuales de Normas y Procedimientos de la empresa.
- Planificar, comunicar y comprometer al equipo de trabajo hacia el logro de las metas de trabajo.

	<p style="text-align: center;">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

- Controlar que en los locales en donde presten el servicio de despacho de la mercancía, cumplan con todos los permisos y condiciones para realizar las operaciones
- Proyectar informes donde se desempeñe eficazmente la gestión de mantenimiento de las unidades, a través de los indicadores ya establecidos.
- Gestionar una buena administración de personal a su cargo.

CARGO: ASISTENTE OPERACIONES

Se encarga de llevar a cabo el soporte administrativo, de distribución y seguimiento. Es decir, realiza el seguimiento de los procesos, registro de clientes y la facturación de ventas.

FUNCION

- Control del recorrido de vehículos, kilometraje etc.
- Control de consumo combustible de los vehículos.
- Análisis de consumo combustible y coordinación con almacén para los requerimientos.
- Reporte de GPS.
- Actualización de datos de vehículos en el Sistema (placas, pesos, ruc, etc.)
- Llevar un registro de fecha de mantenimiento de los vehículos.

	<p style="text-align: center;">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

- Coordinar con el área de mantenimiento todo lo concerniente a la reparación de los vehículos.
- Realizar Check List para monitorear las condiciones de los vehículos.
- Llevar un registro y control sobre la emisión y vencimiento de SOAT, REVISION TECNICA, CARNET DE CIRCULACION, VENCIMIENTO DE EXTINTORES, de todos los vehículos.
- Realizar reporte de conciliación del consumo de combustible VS kilometraje recorrido por las unidades.
- Monitorear los vehículos a través del GPS.
- Coordinaciones con jefatura de operaciones (cuando se dé el caso)
- Coordinar diariamente con los choferes la operatividad de las unidades

CARGO: COORDINADOR DE OPERACIONES

El coordinador de operaciones de transportes, es la columna vertebral de la cadena de suministro de la empresa, por lo cual debe velar por la eficacia y eficiencia de las operaciones logísticas. El coordinador de operaciones de transporte debe programar la revisión, reparación y mantenimiento de la flota vehicular.

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

FUNCION

- Dirigir todos los procesos operativos asociados a la dirección de tráfico y logística de transporte.
- Velar por la realización de entregas eficientes, es decir, que el transporte llegue al lugar indicado, en el tiempo acordado, con el producto correcto y en buen estado.
- Buscar oportunidades de mejora continua en el transporte logístico, con la finalidad de optimizar el servicio al cliente, la rentabilidad empresarial y la productividad.
- Supervisar a los transportistas y aportar soluciones en tiempo real, en caso de haber algún incidente durante la entrega.

CARGO: CONDUCTORES

Es el personal de la empresa encargado de conducir las unidades para el servicio de transporte de carga pesada, según el destino que se le asigne, ya que esta apto para hacer frente de forma eficiente el desplazamiento de la conducción de la unidad de transporte, alcanzado un nivel alto sobre todo en la experiencia que se basa , como respetando las reglas ya establecidas de tránsito sobre las vías, creándole la confianza de conducir de manera segura y confiable, reflejando una actitud de equilibrio emocional ante cualquier situación que se le presente en el transcurso de su viaje a la hora de transportar la mercancía.

	<p style="text-align: center;">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

FUNCION

Su función principal es informar oportunamente a su superior inmediato las anomalías detectadas en su vehículo y así contribuir con la buena calidad del servicio.

Otras funciones a considerar son las siguientes:

- Cumplir estrictamente con las normas establecidas vigentes sobre seguridad, prevención de accidentes.
- Adoptar las medidas necesarias en caso de un incidente, reportando de inmediato a su jefe inmediato y autoridades.
- Ser discreto y reservado en las actividades encomendadas a su cargo.
- Brindar un adecuado apoyo en los programas, proyectos, servicios y cumplimientos de sus obligaciones.
- Conducir y cuidar el buen funcionamiento del vehículo asignado, ya sea manteniéndolo en buen estado de presentación y responder por el equipo y accesorios que se le asigne junto con el vehículo.
- Revisar el vehículo antes de salir de viaje para realizar el servicio de transporte.
- Actuar conforme a las instrucciones brindadas durante la carga y descarga de la mercancía.
- Manejar de manera segura con previsión y anticipación durante el recorrido de la conducción.
- Mantener en adecuado estado los documentos personales y los del vehículo.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

RESPONSABILIDADES:

- Ser puntual y respetar las indicaciones de los clientes.
- Respetar las reglas de los clientes, como pasar por la prueba de alcoholemia antes de ingresar al establecimiento o salir a la ruta para realizar el servicio.
- El conductor antes de realizar el viaje debe estar descansado para mantenerse en óptimas condiciones.
- Cuidar su vehículo asignado manteniéndose en buen estado.
- Alguna infracción que cometa el conductor será responsable en asumir la falta y será descontado en planilla en su próxima remuneración.
- Deberá presentar con puntualidad los viáticos que gasta en el viaje , ya sea tickets de peajes, alimentación, etc., si en caso llegara a perderse dichos documentos ser pondrá una sanción administrativa.



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2021

	<p data-bbox="868 264 1358 338">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p data-bbox="987 383 1238 412">RUC: 20483885581</p>
---	---

I. Presentación

El Manual de procedimientos es un sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información más detallada, ordenada, sistemática e integral. La empresa T.S.G Carolina SAC, muestra el manual detallando lo que se realiza en las distintas áreas de la empresa, para un mejor rendimiento en sus funciones de cada trabajador.

	<p data-bbox="869 264 1356 336">“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p data-bbox="989 380 1236 414">RUC: 20483885581</p>
---	---

II. Objetivo del Manual

El objetivo del manual de procedimientos es facilitar las capacitaciones y adiestramiento del personal, ya se especificando las capacidades y responsabilidades de cada área de trabajo. La empresa T.S.G Carolina SAC establece el procedimiento adecuado para la realización de las funciones de cada trabajador.

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

III. Procedimientos

**SISTEMA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA TRANSPORTES
SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC (T.S.G CAROLINA SAC)**

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SERVICIO TRANSPORTE

Cliente

Se comunica con la Empresa T.S.G CAROLINA SAC, para que le realice un servicio de transporte de mercancía.



Gerente de Operaciones

Atiende al cliente, en la cual pactan precios y tarifas según mercado.



Coordinador de Operaciones

Designa Unidad disponible de la empresa T.S.G Carolina S.a.c y envía datos del chofer y unidad mediante página web (Sistema de Almacenes logísticos) en los cuales se encuentran: Agentes Logísticos DP World, Ransa, Tpe, Sharff, etc) para inscripción del servicio. También debe verificar pagos de Soat al día y Mantenimiento preventivo.

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

Procedimiento de traslado de unidad a brindar servicio



Chofer

Recoge el servicio, en la cual, le entregan la siguiente documentación:

- Booking (Nombrada)
- Precintos
- Cortinas

Al salir de la empresa, debe abastecer combustible para la ruta de viaje, y se dirige a recoger contenedor vacío a donde le designo el operador logístico.

Luego, se va al destino donde recogerá el producto (Plantas agroindustriales – Packing) ya sea banano orgánico, mango, uvas, etc productos comestibles.

Para el traslado el chofer deberá llevar Guía de Remisión-Remitente, Guía Remisión-Transportista, Hoja de Ruta y documentos personales.

Regresa a puerto de Paita (Terminal Portuarios Euro andinos), para descargar contenedor lleno de la mercancía transportada, y la derivan a las naves (Barcos) .

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	---

Asistente Operaciones



Facturación

Terminado el servicio, la encargada realiza la facturación de venta del servicio de transporte de carga pesada de mercancía.

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p>
---	---

	RUC: 20483885581
--	------------------

Documentación para el proceso de Servicio de Transporte de Carga Pesada.

Guía de Remisión -Remitente



TC Transportes y Servicios Generales
Carolina S.A.C.
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA EN GENERAL NACIONAL E INTERNACIONAL.
Av. Panamericana km. 4 Mz. A7 LL. 07 C.C. San Francisco de la Buena - Paíta - Paíta - Piura
Telf: (073) 631462 - Cel: 968593405
E-mail: Transp_carolina@hotmail.com
REGISTRO MTC 2001990CNG

R.U.C. 20483885581

GUÍA DE REMISIÓN-REMITENTE

0001 - Nº 018180

Punto de Partida: _____

Fecha de Inicio de Traslado: _____

Punto de Llegada: _____

Nombre o razón social del DESTINATARIO: _____

Número de RUC: _____

UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR

Marca y número de placa: _____

N° (s) de Licencia(s) de Conducir: _____

EMPRESA DE TRANSPORTES

Nombre o Denominación o Razón Social: _____

Número de RUC: _____

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO TOTAL

Tipo y Número del Comprobante de Pago: _____

MOTIVO DEL TRASLADO

Venta

Venta sujeta a confirmar

Compra

Consignación

Devolución

Entre establecimientos de una misma empresa

Para transformación

Recojo bienes transformados

Emisor itinerante

Otros _____

Zona Primaria

Importación

Exportación



DESTINATARIO

	<p style="text-align: center;">"EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC"</p> <p style="text-align: center;">RUC: 20483885581</p>
---	---

Guía de Remisión - Transportista



**Transportes y Servicios Generales
Carolina S.A.C**

SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA EN GENERAL NACIONAL E INTERNACIONAL

Av. Panamericana km. 4 Mz. A7 Lt. 07 C.C. San Francisco de la Buena - Paíta - Piura
Telf: (073) 831462 - Cel: 98593405
E-mail: Transp_carolina@hotmail.com
REGISTRO MTC 2001990CNG

RUC. 20483885581

GUÍA DE REMISIÓN
TRANSPORTISTA

0002- Nº 027221

Fecha de inicio del traslado: _____

DESTINATARIO	
Destinatario: _____	Punto de Partida: _____
R.U.C.: _____ N° Doc. Ident. _____	Punto de Llegada: _____

Documento que sustenta el traslado de bienes: _____

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNID. MEDIDA	PESO

Datos del remitente: RUC o Doc. de Identidad: _____ Denominación, apellidos y nombres: _____		Datos de la Unidad de Transporte y conductor: Marca y placa: _____ Licencia de conducir: _____	
<input type="checkbox"/> El presente servicio se realiza en unidades subcontratadas Empresa de transporte que realiza la subcontratación: RUC: _____ Apellidos y Nombres, Denominación ó Razón Social: _____		N° de Constancia de inscripción del vehículo MTC: _____	
 RUC: 20525588326 AUT. 1305296083 F.I.24/03/2021 CA. CALLAO 727 - PIURA SERIE: 0002 DEL 025501 AL 027500		Empresa o persona que paga el Servicio: RUC ó Tipo del documento de Identidad: _____ Apellidos y Nombres (Cuando carece de RUC): _____	

REMITENTE

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>

Vale Combustible - Unidades


TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA S.A.C.
 Av. Panamericana km. 4 Htz. A7 LL 07 C.C. San Francisco de la Buena - Paita - Paita - Piura
 Telf: (073) 631482 - RPC: 976289100 / 944331050
 E-mail: Transp_carolina@hotmail.com

DIA	MES	AÑO

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE
Nº 008551

Chofer : _____
 Unidad: _____
 Kilometraje: _____

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	TOTAL
TOTAL			<input type="text"/>

OBSERVACIONES: _____

AUTORIZADO POR:
 NOMBRE: _____
 DNI: _____

RECIBIDO POR:
 NOMBRE: _____
 DNI: _____



“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS
GENERALES CAROLINA SAC”

RUC: 20483885581

Booking -Nombrada

PFR0717_001 v5.115
 Página 1 de 3
 Run 09-NOV-21 05:26 PM

Booking Confirmation



CMA CGM Peru S.A.C.
 CALLE 41 N 894
 URB CORPAC
 PISO 4
 SAN ISIDRO
 Telefono:
 Fax:
 Contacto: Daniela Chumpitaz
 Customer Service:

Attn:
 VE SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C.
 Chero Katterin
 CALLE LOS LIBERTADORES
 155 INT 302
 SAN ISIDRO

Número de Booking: **LHM0334514** Bkg Pty Ref: AM Fecha de Booking: 09-NOV-21

Forwarder: VE SOLUCIONES LOGISTICAS SAC :0004000717 001
 Embarcador: asica farms SAC :0004750577 001
 Buque / No. Viaje: AS PATRIA / 0VF8UN1MA
 Buque de Conexión / Viaje: GUAYAQUIL EXPRESS / 0WCAEN1MA

Recepción:
 Puerto Base Alternativo:
 Pool Base Alternativo:
 Feeder / Viaje: /
 Puerto de Carga: PAITA
 Terminal de Carga: TERMINAL PORTUARIO EUROANDINO

Transbordo: POSORJA
 Puerto de Descarga: ROTTERDAM
 Lugar de Entrega Final:

Ramp Cut-Off Date/Time:
 ETD:
 VGM Cut-Off Date/Time: 15-NOV-2021 11:00 PM
 Cut-Off Fecha/Hora: 15-NOV-2021 11:00 PM
 SI Cut-Off Date/Time: 12-NOV-2021 05:00 PM
 ETD: 17-NOV-2021 21:00
 ETA: 18-NOV-2021 04:00 AM
 ETA: 07-DEC-2021 07:00
 FPD ETA:

(Todas las Horas Expresadas en Horas Locales)

Comentarios: ETA PAITA 16/NOV - FCL/FCL - VIA TPE - COLLECT
 RETIRO Y EMBARQUE VIA UNIMAR
 FRESH MANGOES 9 °C / VENT: 35CBM / HUM: 85%

Transporte por Cuen	Por: Road	Fecha:	10-NOV-21	Hora:	08:00
Cantidad:	1 x 40'RH	Mercancia:	Fresh or dried guavas, mangoes		
Peso Neto:	25000 KGM	Peso Bruto:	29700 KGM		

Container Number:
 Cotización: QLMM009199
 Service Contract:
 IMO: N
 FUM: N
 Reefer: Y
 Carga con Extradimen: N
 Flexitank: N

	<p>“EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES CAROLINA SAC”</p> <p>RUC: 20483885581</p>
---	--

--	--

PROTOCOLO BIOSEGURIDAD ANTE EL COVID -19

El objetivo es establecer procedimientos y recomendaciones de bioseguridad ante el covid-19, con el fin de mantener a salvo la salud del personal que labora en la empresa.

Las recomendaciones que establece la empresa son las siguientes:

- Higiene de manos y superficies, lavarse las manos con abundante agua y jabón y desinfectarse con alcohol, a la hora de ingresar al establecimiento, también portar de uso personal un pulverizador de alcohol.
- Medida de temperatura en el brazo, si en caso presenta mas de 37°, será retirado de la empresa y se le realizará prueba rápida covid-19.
- Pruebas rápidas de manera mensual, se le aplica la prueba a todo el personal que labora en planta.
- Ventilación de ambientes, permanecer con las ventanas y puertas abiertas al aire natural.
- Distanciamiento Social, los escritorios de oficina tienen una distancia a más de 1 metro de distancia.
- Uso de mascarillas en todo momento.
- Limpieza y Desinfección de la empresa, se realizan de manera frecuente.

1.2. Análisis Resultados

5.2.1 Con respecto al objetivo N°01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso T.S.G Carolina SAC, Paita, año 2021.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, se observa que la empresa no cuenta con un manual de organización de funciones, en la cual, se presentan algunas deficiencias en la operatividad de la empresa, también otro punto importante que se puede visualizar, es que la empresa tampoco cuenta con personal ampliamente capacitado sobre sus funciones y responsabilidades, que ya se encuentran establecidas en cada área.

También se puede apreciar como resultado que la empresa no cuenta con un cronograma de programación diaria o mensual para realizar los mantenimientos oportunos de las unidades de transporte o también ya sea el cambio de repuestos y accesorios, etc.

Se analiza que el área de almacén tampoco cuenta con un sistema adecuado para llevar el control de Kardex de las entradas y salidas de las mercaderías.

Y, por último, según los resultados se estudia que el encargado de atender a los clientes, no estaría escuchando las quejas o malestares de su cliente y/o usuarios, debiéndose a que el personal no esta precisamente capacitado para atender ciertas inquietudes que puedan surgir en el momento de brindar el servicio, quedando de alguna u otra forma el cliente insatisfecho por el servicio o trato que pueda apreciar.

5.2.2 Con respecto al objetivo N°02

Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la micro y pequeñas empresas del Perú: Caso T.S.G Carolina SAC, Paita, año 2021.

Se obtiene como resultado que en la empresa no se realizan capacitaciones, charlas , o adiestramientos constantes a los trabajadores, lo cual conllevaría a un futuro un personal ineficiente que no pueda resolver las coyunturas de la empresa y esto puedan generarle frustración cometiendo un sin fin de errores sin poder subsanar , o por último que los trabajadores busquen nuevas expectativas laborales.

Otro análisis de la investigación define que la empresa no cuenta por escrito las funciones de cada trabajador que pueden recaer sobre su puesto de trabajo, por lo que algunos de ellos se toman atribuciones que no les corresponde o a veces ignorando sus funciones por lo cual puede perjudicar los otros puestos de trabajo.

Y, por último, se determina que la empresa no cuenta con un cronograma de programación diaria o mensual para realizar los mantenimientos de las unidades, poniendo en riesgo el trayecto de la ruta del viaje, que pueden afectar claramente los intereses y planes futuros de la empresa, o como también la integridad física de las personas, en este caso los choferes, que realizan el traslado del servicio de transporte de mercancías. Pero podría surgir la oportunidad de que el conductor asuma la responsabilidad de hacerle seguimiento a su unidad que tiene a cargo ya sea llevándolo al área de mantenimiento y de esta manera se pueda detectar a tiempo cualquier desperfecto mecánico o eléctrico.

5.2.3 Con respecto al objetivo N°03

Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades de la micro y pequeña empresa del Perú: Caso T.S.G Carolina SAC, Paita, año 2021.

Respecto a la propuesta de implementación de un manual de organización y funciones, posibilitara a los trabajadores de la empresa a tener una adecuada orientación y canalizar sus respectivas funciones y responsabilidades, asumiendo y perfeccionando la comunicación con las otras áreas de trabajo, evitando de esta manera la duplicidad o la omisión de cargos de las funciones correspondientes , y así, aligerar las gestiones o diversas diligencias, obteniendo como resultado la buena operatividad de la empresa.

Respecto a la propuesta de análisis sobre un plan de gestión, para un cronograma de mantenimientos a las unidades de transporte, este permitirá a la empresa evitar que las unidades de transporte sufran algún desperfecto mecánico en el trayecto y de esta manera ayude a mejorar y a optimizar el servicio siendo de calidad.

Respecto a la propuesta de implementar a llevar a cabo capacitaciones y/o charlas de manera mensual a los trabajadores, ayudará a posibilitar el desenvolvimiento tanto en el ámbito personal como también profesional, que les permitirá ampliar nuevos conocimientos y habilidades logrando un rendimiento eficaz y así alcanzar las metas y objetivos trazados. Y como recompensa a la empresa le producirá beneficios como por ejemplo como desarrollar la productividad y la buena calidad de trabajo y de esta manera contribuir a mantener bajos costos y un buen rendimiento.

Con respecto a contratar nuevo personal, este estará encargado del área de almacén, el cual deberá presenciar el control del inventario de los ingresos y salidas de los productos, es decir deberá cumplir con la recepción durante el proceso comprobar que los productos se reciban en buen estado y que las cantidades correspondan con lo pedido ya sea mediante ordenes de compras, guías de remisión o notas de pedido.

VI. Conclusiones

1. La empresa T.S.G Carolina SAC, no cuenta con un manual de organización y funciones, generando al personal a no tener claras sus funciones y responsabilidades, ocasionado en algunos casos omisión o duplicidad a las funciones de su área, y a la buena operatividad de la empresa.
2. Se concluye que en la empresa T.S.G Carolina SAC, no se considera necesario realizar capacitaciones al personal de cada área, debido a que el gerente contrata personal por recomendación, por lo que cree que sería un gasto innecesario que se realicen capacitaciones, pero debería tener en cuenta que estaría trayendo muchas consecuencias a que el personal realice su trabajo de manera ineficiente y se limite a pensar más allá de los objetivos.
3. En la empresa T.S.G Carolina SAC, se concluye que no se cuenta con un plan de gestión o con un cronograma de programación para los mantenimientos de las unidades o revisiones técnicas, por lo que, no le estaría permitiendo a la empresa en brindar un mejor servicio de calidad a los usuarios.
4. Se concluye que, en el área de almacén, no se lleva un adecuado control de Kardex de inventarios de ingresos y salidas , ya que no cuenta con la persona capacitada para dicho cargo, también no cuenta con un sistema software adecuado para el descargo de la información real diaria, lo cual conlleva a que no se tenga un repuesto o accesorio a la mano para su reposición, si en caso ocurra un desperfecto de emergencia en alguna unidad.

VII. Aspectos Complementarios

Recomendaciones

1. Se recomienda la implementación de un manual de organización y funciones para seguir como un reglamento interno en la empresa de transportes de carga pesada, ya que servirá de apoyo para mejorar la eficiencia y eficacia a la hora de brindar los servicios.
2. Se recomienda realizar capacitaciones constantemente al personal acerca de sus funciones de cada área, para mejorar y adquirir nuevos conocimientos tanto en el entorno laboral, profesional y personal y de esa manera se tomen buenas decisiones para la solución de problemas que se pueden presentar en la empresa.
3. Se recomienda plantear un plan de gestión mediante cronogramas para dar mantenimientos a las unidades con anticipación, con el fin de prevenir algún incidente y a la vez nos permita sustituir en su debido momento los repuestos de alguna avería de las unidades de transporte y cumplir con las inspecciones de seguridad periódica.
4. Se recomienda contratar un nuevo personal designado al área de almacén, que se encargue al registro diario del Kardex de inventarios de ingresos y salidas y se entregue una información real de las mercancías, también se recomienda contratar un sistema de software para que se facilite con anticipación las órdenes de compra, teniendo un stock de repuestos y accesorios a la mano, en caso ocurra un desperfecto de emergencia en alguna unidad de transporte.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Cepal, Naciones Unidas (2018). *Pag.9 "Mipymes en America Latina* .
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf.
- García, Ovalle y Salazar (2011). *"Diseño del modelo para implementar en las Pymes "*
. Bogota :
<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/644/1/Dise%c3%bl0%20del%20modelo%20COSO%20para%20implementar%20en%20las%20Pymes%20con%20actividades%20de%20reciclaje%20de%20papel%20y%20cart%c3%b3n%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%c3%a1.pdf>.
- Cortes. (2019). *Pag.6 "El Control Interno bajo la metodología COSO como un sistema para las Mypes" Universidad Peruana Union* . Lima:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4364/Milagros_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, A. (2019). *Calameo*,
<https://es.calameo.com/books/005623802d95dad223c77#/>
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23021/comunicacion_control_interno_temoche_zapata_lourdes_%20elizabeth_del_milagro.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Mena. (2017). *Sistema de Control Interno administrativo, financiero para la empresa Digmasur sa dedicada al transporte de carga pesada -Ecuador*. Ecuador.
- Arteaga. (2016). *Pag.6 Propuestas de Mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa Transportes Jhon EIRL PAITA-2018*.
Paita.http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14530/control_interno_area_administrativa_sullon_morocho_hilda_milagritos.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Cruz. (2019).*Pag 9 "Proceso registro contable para el control interno de las MYPES que prestan servicios de trasnportes de carga Yerbateros-La Victoria 2019"*.
Lima: Universidad Científica del Sur.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1392/TB-Cabanillas%20E-Navarro%20J.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martos. (2016). *Pag. 23 "Análisis del Sistema del Control Interno y la Gestión Administrativa de la Empresa Operadora Logística Transportes Mizu SCRL - 2019"*. Arequipa: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Mejía. (2018). *Pag. 24 "Análisis del Sistema del Control Interno y la Gestión Administrativa de la Empresa Operadora Logística Transportes Mizu SCRL - 2019"*. Arequipa.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15474/Achata_Castro_Mayumi.pdf?sequence=3&isAllowed=y/
- Aroca. (2016). *Pag.16 "El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas de Transporte Del Peru Caso: Empresa R&S Huacho-2016"*. Huacho.http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3484/control_interno_gestion_administrativa_empresas_de_transporte_mamani_olivar_es_juana_josefina.pdf?sequence=4/
- Ramos. (2018). *Pag.10 "Caracterización del Control Interno de las MYPES Sector Servicios del Peru : Caso Empresa de Transportes Inversiones Chaquira EIRL -Piura 2018*. Piura.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22966/control_interno_micro_y_pequenas_empresas_y_servicios_ordinola_reyes_edswar_arnold.pdf?sequence=1&isallowed=y/
- Carreño. (2017). *Pag.34 "Caracterización de la Calidad del Servicio y Liderazgo de la Empresa de Transportes y servicios Generales El Condor EIRL-Sullana 2018*. Sullana.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/calidad_de_servicio_liderazgo_zapata_castro_fernando_isidro.pdf?sequence=1&isallowed=y/
- Holmes. (1987). *Pag.23 "Importancia del Control Interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales"*.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=57DBBAA89EE9C710E978B12ACE3CD962?sequence=1/>.
- Peña. (2018). *Definiciones, Objetivos, Importancia, Metodos, Tipos de Control, Tipo de Riesgos, Componentes COSO del Control Interno "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES SRA DEL*

CARMEN . PIURA -2020.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17659/transporte_propuestas_bermeo_vargas_erik_keigo.pdf?sequence=1&isallowed=y

Galan.(2009). Obtenido de Metodologia de la Investigacion :
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Sandoval. y. Lopez (2016). *“PROCESO DE REGISTRO CONTABLE PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES QUE PRESTAN SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA EN YERBATEROS 2019. LIMA, PERU.*
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1392/TB-Cabanillas%20E-Navarro%20J.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestiopolis <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Enciclopedia, E. (2021). Obtenido de <https://concepto.de/transporte-de-carga/>

Anexos

Anexo 3 Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un lapicero de tinta negra para responder el cuestionario.

Marque con una cruz “+” o una “x”, la opción que usted considere la correcta.

Ítems	Preguntas	SI	NO
Dimensión 01: Entorno de Control			
1	¿En la empresa se han establecido objetivos, metas y estrategias?		
2	¿La empresa cuenta con un manual de organización y función?		
3	¿Se brinda al personal capacitaciones para su desempeño?		
4	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad Covid-19?		
5	¿La empresa toma en cuenta si sus clientes se encuentran satisfechos con los tiempos de entrega de la mercancía?		
6	¿Cumple la empresa con todas las exigencias del MTC?		
Dimensión 02: Actividades de Control			
7	¿La empresa se ha visto afectada en el área de ventas por la pandemia mundial Covid-19?		
8	¿Se cuenta con una caja fuerte, donde se custodia el dinero en efectivo, cheques y clave digitales (token)?		

9	¿Se lleva el control del mantenimiento de las unidades, fechas vencimientos SOAT, revisiones técnicas, entre otros?		
10	¿La empresa verifica constantemente en EQUIFAX, el estado de endeudamiento de sus clientes antes de brindarle el servicio?		
11	¿Se tiene información actualizada sobre el stock mínimo de mercaderías para su reposición?		
12	¿Cuenta con el stock mínimo de repuestos y accesorios necesarios?		
Dimensión 03: Evaluación de Riesgos			
13	¿La empresa aplica métodos de cumplimiento a las leyes y reglamentos emitidos por la administración?		
14	¿Considera la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización de sus actividades con sus clientes y/o proveedores?		
15	¿Se han identificado los riesgos de importación y/o exportación?		
16	¿La empresa cuenta con un área de contabilidad donde estén establecidas las políticas contables?		
17	¿Solicita al contador información financiera o económica?		
18	¿Los estados financieros son evaluados y aprobados?		
Dimensión 04: Información y Comunicación			
19	¿Los sistemas de información con los que cuenta la empresa, favorecen la toma de decisiones de mejora a la gerencia?		

20	¿Conoce los procedimientos a seguir en el transporte de carga pesada de mercancías?		
21	¿Se ha informado a las entidades bancarias, que como mínimo deben tener dos registros de firmas, para autorizar el giro de cheques, u otro tramites bancarios?		
22	¿La empresa tiene un sistema de facturación electrónico?		
23	¿Los comprobantes de pagos emitidos se envían a tiempo al área de contabilidad?		
24	¿Se realizan encuestas al cliente para conocer su opinión sobre el servicio brindado?		
Dimensión 05: Supervisión y Monitoreo			
25	¿Tiene conocimiento si su personal monitorea y supervisa de forma correcta cada entrega desde la aprobación de la salida de la mercancía hasta el tiempo de entrega y conformidad del producto?		
26	¿Se cuenta con un soporte informático de las actividades desarrolladas en cada área de la empresa?		
27	¿Se revisa constantemente si se han implementado nuevos mecanismos de controles para un mejor manejo en coordinación con todas las áreas?		
28	¿Se presentan las declaraciones a SUNAT dentro de los plazos establecidos?		
29	¿Paga oportunamente las multas por infracciones de tránsito?		
30	¿Se cuenta con un soporte informático de las actividades desarrolladas en cada área de la empresa?		

Anexo 4

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Sr. Cesar Seaundo Guzman León
e;... de .. Empnu Transportes y Serm:lol Ge...,_caronn. SAC

Yo, Oaudia Stephany Talledo Garcfa, identificada con DNI N• 46695529, domlcliada en Av. Progreso Mz Zl Lte 18 - Tablazo -Paita, con el 1rado de Bachiller en Ciencias Contables y Administrativas de la carrera de Contabilidad en la Universidad católica Los Án1eles de Chimbote, perteneciente al Taller de investi1ación ante usted me presento yexpon10:

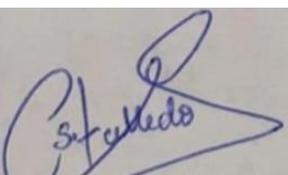
Que para la obtención de mi Titulo Profesional, estoy realizando la sl1uiente investi1ación con el tema titulado:

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEA ASEMPRESAS DEL PERÚ, CASO: T.S.G CAROLINA SAC, PAITA Afilo 2021.

Es por ello, que solicito a usted me brinde la oportunidad de realizar un cuestionario en su distinguida empresa y de esta manera obtener información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, así mismo mantengo mi palabra de respetar y no dar uso individual a la información proporcionada a mi persona en beneficio de este proyecto de tesis.

Sin mas que expresar me despido de usted cordialmente, esperando su pronta respuesta.

Atentamente,



Claudia Stephany Talledo García

DNI 46695529



TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES
CAROLINA SAC
Cesar Seaundo Guzman León
GERENTE
RUC N° : 20483885581