



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS COURIER EN EL PERU CASO OLVA
COURIER S.A. PIURA; 2017**

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

**AUTOR
SOLIS MIJA, ELVA ROSA SEGUNDA
CODIGO:0000-0002-8306-8339**

ASESORA

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

**PIURA – PERÚ
2019**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN
LAS EMPRESAS COURIER EN EL PERÚ. CASO:
OLVA COURIER S.A”, PIURA, 2017.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Solís Mija, Elva Rosa Segunda

ORCID: **0000-0002-8306-8339**

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

ASESORA

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADO DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgtr. Janina Reto Gómez
Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr: Edme Martha García Mandamientos
Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por haberme dado la vida y brindarme día a día la fortaleza necesaria y así poder realizar todas mis metas propuestas.

A mis padres por una nueva oportunidad brindada para poder culminar mi carrera con gran éxito.

A la Mgtr. Edme Martha García Mandamientos mi asesora de tesis, quien con su dedicación y entrega en cada asesoría y con todo su profesionalismo logro encaminar mi investigación y poder finalizar con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres quienes se convirtieron en mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante.

A mi pequeña Luana Valeska por ser mi razón y motivo de cada día en cada una de mis metas propuestas

A mi abuelita Joaquina Bravo que sé que desde el cielo me guía día a día y Hoy más que nunca se ha convertido en un ángel guardián.

A la universidad católica los ángeles de Chimbote (ULADECH), por brindarme la oportunidad de poder crecer y poder lograr ser una gran profesional de éxito para el servicio de mi país.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general dar a conocer al lector cuales son Los mecanismos de control interno en las empresas Courier en el Perú caso: Olva Courier S.A”, Piura, 2017. La investigación tuvo carácter cualitativo, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; se hizo uso de la técnica de encuesta, entrevista, y observación directa. Para la obtención de información se procedió a la revisión bibliográfica y documental, como instrumento para la recopilación de información se utilizó un cuestionario estructurado de 29 preguntas que guardan relación directa con el objetivo general de esta investigación, el mismo que estuvo dirigido al representante legal de la empresa en estudio, siendo procesado este y obteniendo como resultados los siguientes: La empresa le falta incentivar estrategias para lograr la optimización de su objetivo principal, ya que existen falencias como a que no se realiza la supervisión de funciones por parte de gerencia, ya que lo único es que el gerente recibe un informe remitido por un encargado; conllevando esto a que los empleados desempeñen sus funciones a criterio personal, ya que al momento de su contratación se les informa de las políticas internas.

Palabras Clave:CONTROL INTERNO, COURIER, MECANISMOS, SECTOR, SERVICIO.

ABSTRACT

The main objective of this research is to inform the reader about Internal Control Mechanisms in Courier Companies in Peru Case: Olva Courier S.A ", Piura, 2017. The research had qualitative character, it has been developed using non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design methodology; The technique of the survey, interview, and direct observation was taken into account. In order to obtain information, a bibliographic and documentary review was used. As a tool for the collection of information, a pre-structured questionnaire of 29 questions related to the research was used, which was applied to the legal representative of the company under study. processed this and throwing the following results: Regarding the bibliographic review, it was possible to determine that a large part of these do not meet the client's expectations since there is still a considerable unmet demand because most of them are interested in only increasing their clients, leaving aside the measurement of the degree of efficiency of the entity. For the case under study, it is noted that the company lacks incentives to achieve the optimization of the same, since there are shortcomings such as the supervision of functions is not carried out by management, leading to employees performing their duties according to personal criteria, since at the time of their hiring, they are not informed of internal policies

Key Words: CONTROL MECHANISMS, INTERNAL CONTROL, COURIER SERVICE

INDICE:

Caratula.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador de tesis y asesora.....	iii
Agradecimineto.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstrac.....	vii
Contenido.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales:	9
2.1.3 Regionales	14
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.2.1Teorías De Control Interno	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL:	22
2.3.1 Conceptos De Control Interno	22
2.3.1.3FASES DE CONTROL INTERNO	29
2.3.1.5. MECANISMOS DE CONTROL INTERNO	32
2.3.1.7 Clases de control Interno:	34
2.3.2) CONCEPTOS DE COURIER.....	36
2.4. CASO EN ESTUDIO	37
2.4.1. OLVA COURIER S.A.C.....	37
2.4.2. OLVA EN LA CIUDAD DE PIURA.....	42
III. HIPÓTESIS	47
3.1) Hipótesis:.....	47

IV.	METODOLOGIA	47
	4.1 Diseño de la investigación:.....	47
	4.2 Población y muestra:.....	48
	4.2.1 Población.....	48
	4.2.2 Muestra	48
	4.3 Definición y operacionalizacion de variables e indicadores	48
	4.4 Técnicas e instrumentos.....	48
	4.4.1 Técnica	48
	4.5 Plan de análisis.....	49
4.6.	MATRIZ DE CONSISTENCIA:	51
	4.7 Principios éticos	53
V.	RESULTADOS:.....	56
	5.1 Resultados	56
	5.1.1 Respecto al Objetivo específico 01.....	56
	5.1.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	61
	5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3.....	66
	5.2 Análisis de Resultados:.....	73
	5.2.1 Respecto al Objetivo específico 01.....	73
	5.2.2 Respecto al objetivo específico N°02	76
	5.1.3 respecto al objetivo específico 3	82
. VI.	CONCLUSIONES	85
	6.1 Respecto al Objetivo específico 1	85
	6.2 Respecto al Objetivo específico 2	86
	6.3 Respecto al Objetivo específico 3	94
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:	96
	RECOMENDACIONES:.....	96
	Respecto al Objetivo específico 2.....	96
	ANEXOS	109

:

INDICE DE GRAFICOS:

Cuadro N° 01: respecto a los mecanismos de control interno.....	26
Cuadro N° 02: respecto a las fases de control interno.....	28
Cuadro N° 03: respecto matriz de consistencia.....	45
Cuadro N° 04: respecto a los resultados según el objetivo específico n° 01.....	47
Cuadro N° 05: respecto a los resultados para el objetivo específico n°02.....	52
Cuadro N° 06 respecto al objetivo específico n° 03.....	56

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad Olva Courier como cualquier empresa dedicada a este rubro tiene un único propósito que es poder cumplir con las expectativas de los usuarios de la mejor manera, sin dejar de lado que la remuneración que perciba por ejercer esta actividad le retribuya de alguna manera u otra los gastos generados por parte de los accionistas al momento de emprender el negocio.

El servicio Courier consta en el traslado de cualquier correspondencia, bulto, paquetes o cualquier encomienda de una dimensión apropiada y/o peso limitado a una tarifa ya establecida por la empresa, todo este trámite se hace hoy en día a nivel local nacional e internacional, dicha actividad tiene sus propias características las cuales se encargan de describir en lo que consta este servicio: la rapidez la cual determina el lapso establecido en que durara para que la correspondencia llegue a su destino final, hoy en día muchas empresas de estas empresas cuentan con un plazo determinado para que este proceso se realice de la mejor manera y así poder brindarle al cliente la seguridad del servicio.

Hoy en día los mecanismos de control interno se establecen internamente por cada entidad, los mismos que permitirán a que la empresa pueda constatar el envío de la correspondencia a través de un programa informático el mismo que debe ser de

máxima seguridad y ayudar a la entidad a detectar alguna pérdida de la encomienda en el transcurso con su destino. En lo que consta a la verificación de la asistencia de sus empleados la hora de su ingreso como al término de sus labores, este control se lleva acabo electrónicamente con un huellero digital en donde se registra la hora de ingreso y salida al momento de su ingreso a la empresa.

Para la retribución por el servicio en su mayoría es en efectivo es decir para sus clientes cotidianos, y para sus operaciones, bancarias con otras entidades se realiza mediante el proceso de facturación mensual realizándose así la liquidación de caja de manera diaria realizando depósitos a entidades bancarias al comienzo de cada día siguiente, los mismos depósitos se concilian cada mes.

Ya por lo antes mencionado esta investigación se plantea mediante la subsiguiente enunciación ¿Cuáles son los mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú: caso Olva Courier SA” Piura 2017? Teniendo como objetivo general ¿Cuáles son los mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú: caso Olva Courier S.A” Piura 2017 y siendo sus objetivos específicos Determinar y describir los mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú Determinar y describir los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier S.A”, Piura 2017, hacer un análisis

comparativo entre los principales mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú y los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier S.A” Piura,2017.

Por lo último la presente investigación se, justifica:

En lo que consiste en la parte económico, como ya sabemos hoy en la actualidad existe demasiada competencia dentro del mercado empresarial por lo que existe mucha disputa por ver quién es el mejor dentro del rubro económico, por lo mismo que se debe tener en cuenta un estudio de manera que sea el mismo quien determine un análisis claro para así poder consignar los costos respectivos de una empresa, y mediante esto nos ayude a plantearnos una visión más clara y específica para poder disminuir las incidencias que originan alguna deficiencia, afectando esta de manera directa con la operatividad de la empresa

Del mismo modo podemos establecer que la empresa en estudio, así como cualquiera fuese la entidad ya formalizada legalmente en nuestro país, son de mucha importancia ya que por medio de sus aportes tributarios contribuyen favorablemente para nuestro país, ya que mediante los recursos recaudados por parte de las mismas se podrán efectuar inversiones futuras y mediante esto poder generan un interés económico a favor de nuestro país. Así como también se pueden realizar construcciones de nuevos centros

educativos en lugares más olvidados por parte de nuestras autoridades, como también programas sociales en favorecimiento de los que más necesitan en nuestro territorio nacional

Para la parte del punto económico, esta investigación será de mucha importancia porque será tomada como base para las investigaciones de trabajos a futuros que guarden relación con el tema central de esta investigación.

En lo concerniente en el punto social hoy en día el servicio Courier cumple un rol muy importante , ya que es utilizado como medio de gran confianza por parte de diferentes usuarios , a los mismos que les atribuye confiabilidad para el envío de sus respectivas correspondencias y estas lleguen de manera segura hacia su destinatario final , este servicio puede ser también adquirido como gran parte de grandes empresarios ya que a través de este servicio estos podrán remitir sus respectivas muestras del negocio en lapso de tiempo menor y del mismo modo las empresas del sector Courier ayudaran de manera favorable al desarrollo de sus funciones a las demás empresas que adquieran su servicio.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

Para este punto se tomará en cuenta a todas las investigaciones realizadas en cualquier parte del mundo, excepto aquellas investigaciones realizadas en nuestro ámbito nacional; las investigaciones que se tomarán en cuenta para este punto deberán haber empleado las mismas variables y las mismas unidades de análisis de esta investigación.

Morales, (2012). En su informe de investigación titulado *“propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado a la empresa globalex S.A, dedicada a brindar servicios de Courier”* determino que en dicha entidad no se encontró manuales tanto operativos como de actividades, sus empleados tienen que desempeñar tareas; por monotonía o labor diaria, mas no porque ya la entidad lo tenga estructurado.

Los controles del área de importación son muchos más efectivos que en otras áreas; los procesos son más controlados para evitar fallas y ahorrar tiempo.

Con lo referente al control interno administrativo que se realizó en el área de ventas se determinó que no se emplean procesos importantes, respecto al manejo

de la caja diaria, para de esta manera poder cumplir con el objetivo de eficacia en el trabajo.”

Vargas, (2010). En su trabajo de investigación titulado “*Creación de una empresa Courier*” concluye que, se evidencia una gran cantidad de demanda que no se siente del todo satisfecha con este servicio lo que brinda la facilidad de ingresar en el negocio.

Es importante anotar que los clientes fundamentalmente piden referencias a otras empresas respecto de los proveedores del servicio de Courier. Adicionalmente consultan en Internet y guías telefónicas. Concluyó también en llevar controles estadísticos de aspectos cuantitativos y cualitativos, y mediante tratamiento estadístico tomar las mejores decisiones en busca de un buen nombre en el mercado.”

Silva, (2013). En su tesis: *Proyecto de factibilidad para la creación del servicio de paquetería nacional e Internacional para clientes de la ciudad de Quito en la empresa Transe carga Ecuador S.A.* Determino que, los mecanismos de control interno del rubro que desempeña la empresa, deben contar con buena formalización al momento de su creación, de tal manera que permitan garantizar que se cumple con lo establecido de acuerdo a ley, y los puntos establecidos con

el único fin de que las empresas se conviertan más competitivas y se reduzca la cantidad existente de las empresas informales. Para esto los puntos que se tomen en consideración para su respectivo análisis deben ser muy relevantes pues así permitirán a que la empresa tome medidas necesarias para la corrección de alguna deficiencia.

Se recomienda cumplir con todos los requerimientos de infraestructura y legales, que dictan los respectivos organismos de control para una empresa de paquetería para recibir los permisos de funcionamiento correspondiente y mostrar a los usuarios la imagen de una empresa responsable.”

La retroalimentación y el seguimiento en cuanto a la satisfacción del cliente es de suma importancia en el ámbito de los servicios pues permiten a las empresas una mejora continua en sus procesos, lo que se ve reflejado en la cartera de clientes, pues si bien es cierto que el precio en los servicios influye, lo hace más la calidad en los mismos.”

Estrada (2010). En el proyecto de tesis titulado: “*Estrategias competitivas para una empresa de servicios de mensajería internacional*”. Determino lo siguiente, la aplicación de buenas estrategias y parámetros bien constituidos permitirán a la entidad a convertirse en una empresa competitiva dentro del mercado empresarial del mismo rubro, y así poder aumentar la cartera de cliente, y si les damos un

buen uso a estas estrategias obtendremos grandes ventajas a comparación de la competencia.

incrementar y adecuar un estilo de vida organizacional estructurado hacia la misión y visión de la entidad, teniendo este estilo de vida organizacional presente en todas las operaciones diarias de la entidad, sin dejar de lado la mira de brindar un buen servicio al cliente.”.

Cumplir que todos los usuarios interinos con todo el personal incluidos los de gerencia que sientan de alguna y/o otra manera el estilo de vida empresarial y puedan identificarse con la entidad, y así todos juntos puedan brindar un servicio de buena calidad hacia el cliente, teniendo como base las fortalezas y oportunidades que se nos presenten en el mercado empresarial.

Los puntos competitivos se ambientarán y adecuarán con el único fin de incrementar las utilidades de la entidad, teniendo como base la mejora de operatividad y mercadeo, con la finalidad de encontrar la fidelidad del usuario, sin dejar de lado una buena atención con el público.

2.1.2 Nacionales:

Para este punto de la investigación, se tomará en cuenta, a los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en diferentes lugares de nuestro territorio nacional; excluyendo aquellos trabajos hechos en nuestra región, pero estos trabajos deben incluir las variables mismas que se tomaran en cuenta para la presente investigación.

Vargas, (2015). Para su tesis titulada *“Implementación de un sistema de Gestión y entrega de envíos para la planificación y control de despachos a los almacenes de DHL exprés Perú”* concluye lo siguiente que *El* trabajo de mejoría para la atención al cliente en el momento de sus trámites ayudara favorablemente el proceso de entrega de los Couriers, aportando una mejor planificación de los despachos. implementación de mejora, basado en un sistema de gestión con el uso de la tecnología de punta (automatizado por un sistema WEB) ayuda significativamente a mejorar los costos en la empresa, obsérvese que los costos de operación, oportunidad y beneficios, se ven reflejados en la reducción del tiempo de atención de 4.2 minuto a 7.0 minutos para todo el proceso; una reducción de costos de operación de s/.459,362.54 soles; como una reducción del costo beneficio para la empresa de S/.115,521.55 a favor de la organización.

El costo de operación, costo de oportunidad y costo beneficio impactan en la organización con un mejor servicio, aumento de su rentabilidad por el ahorro en los gastos de operación.

Ríos, (2014). En su tesis que se titula “gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en lima metropolitana 2012,2013” determino lo siguiente, gran parte de las organizaciones dedicadas a este rubro en la ciudad de Lima Metropolitana al no contar con un buen proceso de gestión de calidad, no llegan a reducir los tiempos al momento de las entregas de las correspondencias hacia los distintos destinos del país, llegando así a ocasionar que la operatividad de la empresa se vea interrumpida.

Las empresas de este rubro en lima metropolitana no logran una mayor competitividad ya que no invierten en tecnología, ocasionando esto el incremento en el riesgo financiero en sus operaciones.

Debido a que no efectúan un buen diagnóstico no identificar las causantes que afectan en la productividad de la entidad, trayendo como consecuencia deficiencias en la toma de decisiones.

Paniagua, (2012). Para su tesis titulada “*el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*” concluyo lo siguiente: Que las aplicaciones de comunicaciones avanzadas contribuirán de forma muy positiva en la efectividad y eficacia en la productividad de las empresas dedicadas a este rubro comercial.

La implementación de páginas web, así como también el uso de nuevos correos electrónicos ayudan a mejorar en el proceso de la toma de decisiones.

Villavicencio (2014). En su tesis: titulada “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Línea S.A Trujillo S.A*” determino que, la excelencia de este servicio para el área de carga y encomiendas es competente por la confiabilidad que se les transmite a sus clientes, y el trato que existe para los usuarios es de manera leal, pues ellos retribuyen con lealtad hacia la entidad.

Son los mismos usuarios quienes reciben un servicio en óptimas condiciones, ya que son ellos quienes destacan el buen cumplimiento de las funciones de cada colaborador.

La entidad debe proseguir con la inversión ya que le permitirá obtener grandes logros, la inversión en marketing, capacitación a los empleados e implementarlos con buenos equipos actualizados permitirá una mejor funcionalidad dentro de la organización.

Aquino, (2018). En su tesis titulada “*Caracterización Del Control Interno En El Área De Cargo Y Encomiendas De Las Empresas Del Sector Transporte Del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017,* determino Es muy importante que toda entidad tenga un sistema de control internamente bien estructurado y complementario el mismo que permita de alguna manera que sirva para detección de posibles eventualidades ya que estas afectan directamente al servicio que presta la empresa, y que sirva de la mejor manera a la realización de las actividades establecidas poniendo en práctica los cinco componentes bases del control interno

Del mismo modo se constató que no hay un canal de comunicación entre los empleados y la Alta Gerencia. Del mismo modo la entidad no tiene un personal que este de acorde con el trabajo de desempeño de un buen control interino en el tiempo de evaluación y control para el área de Cargo y Encomiendas, ya que en etas áreas se pueden originar grandes riesgos y deficiencias las mismas que afectaran significativamente con la funcionalidad de la entidad.

Se puede concluir que en las empresas a nivel nacional como en la empresa en estudio si cuentan con un sistema de control, pero no adecuadamente e implementado, lo que está realmente originando que no se prevenga, detecte, corrija para lograr el cumplimiento de los objetivos programados mediante el desarrollo de los cinco componentes del control interno; por consecuencia esto evita que la empresa tenga conocimiento de los errores y riesgos que se puedan presentar regularmente en las actividades diarias. Y por ende no se pueda solucionar las deficiencias en el momento oportuno o simplemente prevenirlas, teniendo como referencia que lo que se maneja en brindar un buen servicio deba ser de calidad ya que los clientes dejan en manos de la empresa sus bienes más preciados, esperando sean llevado y entregados a su debido tiempo sin daño alguno

2.1.3 Regionales

Para este punto tomaremos en cuenta aquellos trabajos realizados por parte de otros autores en nuestra región y ciudad de Piura, en los cuales estén incluidos las variables y unidad de análisis igual que en esta investigación

Vilela, (2014). Para su tesis titulada: “*Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MYPE, rubro Courier de Piura, año 2014*” determina que, las bases que se requieren para las MYPE de este giro de negocio en nuestra ciudad, tener conocimientos técnicos, la resolución de los problemas, conocimiento claro, saber orientar al usuario, liderar un equipo de trabajo, excelencia, saber resistir a la tensión dentro del trabajo , saber liderar en las decisiones, liderazgo en negocios; dichas competencias se lograran aplicar al momento en que se requiere contratar el personal ya que al cumplir con todas estas características el obrero favorecerá a a la entidad al momento de ejercer sus funciones.

En nivel de competencia de las MYPES de este rubro en gran parte son menos competitivas ya que su nivel es inestable debido a que no muestran interés por recopilar grandes resultados, así como, la eficacia por perfeccionar los lapsos de

entregas, en innovar sus equipos, en implementar nuevos sistemas, o por mejorar los flujogramas de operaciones.

El grado de competencia de las MYPE de este rubro es de nivel bajo ya que en su menor parte se preocupan por incrementar su competencia y por el logro de mejores resultados, hoy en día se encuentran en un mundo cambiante. en donde es un requisito principal que las empresas se acojan a políticas de crecimiento para poder surgir en el ambiente competitivo y exigente.

Jacinto, (2012). En su tesis: titulada *“Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la empresa EPPO S.A.”*, concluye que, las entidades de este negocio al no contar con tarifas establecidas originan que muchos empleados al momento de la adquisición de este servicio los empleados cobren a su manera.

Los empleados deben almacenar los paquetes de manera ordenada al momento de la recepción y entrega a su destinatario este trabajo debe ser paralelo por los conductores, de manera que favorezca rápidamente en ubicar la encomienda al momento de que el cliente lo solicite.

Contar con tarifas bien establecidas para cada encomienda según su tamaño de tal forma que permita, al usuario conocer de antemano el monto que le costará el

traslado y no se generen mal entendidos y/o discrepancias con los trabajadores de la empresa.

La entidad debe unificar los procedimientos y que las personas involucradas los conozcan, ya que las empresas al no contar con procesos bien estructurados impiden que se trabaje de manera uniforme

Cárcamo, (2016). En su tesis titulada “*Los mecanismos de control interno, administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura año 2015*” determino lo siguiente:

Lo que respecta a los mecanismos de control interno, gran parte de las entidades de este servicio Courier en análisis, no tienen un organigrama en el cual este graficado la estructura organizacional de la entidad, del mismo modo no se logró encontrar un manual de organización y funciones, los empleados ejecutan sus labores por rutina, basados en un reglamento interno de trabajo donde se especifican sus funciones y responsabilidades. La asistencia de los trabajadores es registrada de forma manual en hojas sueltas, verificando ingreso y salida, para efecto de pago. El personal es contratado mediante convocatorias y evaluación Psicolaboral, siendo indispensable la presentación de antecedentes penales y policiales.

Mediante la investigación se logró determinar un resultado positivo, en los resultados de gestión de las entidades de este servicio en estudio, con efecto a los mecanismos de control interno administrativo implementados en el año 2015; ya que se incrementaron políticas y estrategias mediante un estudio de análisis FODA, el mismo que ayuda a mejorar la calidad de este servicio, componente principal para las organizaciones y la inspección en el área de administración, de caja, almacén de encargos y una clasificación acertada de todo el personal, contribuyendo para que en el año 2015 no se registraran atrasos ni perjuicios en los remesas.

Guerrero (2017). En su trabajo de investigación titulado “*EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA FULL SERVICES REGIONAL E.I.R.L. – PIURA AÑO 2017*”, concluyo lo siguiente: A lo que se refiere en relación del ambiente de control con la actividad de la entidad Full Services Regional E.I.R.L se constató un importante resultado bilateral de ($P=0.032 < \alpha = 0.05$) lo cual ayuda indicar que hay una conexión; permitiendo reafirmar que conforme va mejorando el ambiente de control, igual forma mejora la eficiencia.

Del mismo modo se puede concluir que los empleados pueden ejercer sus roles de manera competente, ya que existe un conocimiento de la estructura organizacional

de la entidad, razón por la que los empleados efectúan plenamente las actividades y en así no desencaminan sus trabajos dejando a medias sus tareas laborales, además los enviados y los que se transportan en unidades vehiculares tienen conocimiento con el servicio que ofrecen, desarrollando un buen desempeño de sus funciones y de los recursos

La relación del sistema de información y comunicación con la eficiencia de la empresa se estableció a través del coeficiente de correlación Spearman donde se obtuvo como

resultado una significancia bilateral de ($P=0.052 > \alpha = 0.05$) lo que permite indicar que no existe relación.

La investigación muestra que, para lograr relación con la eficiencia, los trabajadores necesitan de materiales e insumos para el logro de los objetivos, donde el gerente tiene que tomar la iniciativa y el compromiso de brindarle a sus colaboradores los materiales necesarios, si se quiere alcanzar el buen desempeño y en un futuro lograr la eficiencia.

2.2 Bases Teóricas

Las teorías que fundamentan la presente investigación son las siguientes

2.2.1 Teorías De Control Interno

Teoría de Control interno según Holmes (1987)

Lo define como una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitando desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se atribuirán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración confiar en que los informes contables en los que se basa sus decisiones son fidedignos de crédito en beneficio de la entidad

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos de la organización estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de los mismos; brindando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia, dando a la administración de la empresa la plena confianza de que la información contable presentada es fiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell:

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

Teoría de Control interno de la Agencia:

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento.

Por ende, esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto- control. La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático

Teoría de Control interno de la Contingencia

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente. Señala, Como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente 2en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

2.3 MARCO CONCEPTUAL:

2.3.1 Conceptos De Control Interno

2.3.1.1. Definiciones Según el Instituto Americano de Contadores Públicos

Certificados – AICPA (1949), "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas"

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1957). "El Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica". De forma que se plantea al término "Administración" para emplearlo en denominación por lo compuesto de las labores necesarias para conseguir el objetivo de la sociedad económica, por ello, engloba las asignaciones de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una organización, sus conexiones públicas y privadas, y la custodia total sobre su patrimonio y de aquellos de quien depende su conservación y crecimiento.

Por otro lado, **William (1965)**, indica que “El control Interno es el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. Es la parte de la auditoria que permite que una empresa realice sus operaciones de forma correcta sin errores

Bacalao (2004): “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas”.

Cuellar (2009): “El Control Interno es todo sistema que se encuentra operando, requiere que su funcionamiento sea regulado para de esta manera cumplir los objetivos que el mismo se propone... El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina

control... Para que exista control es necesario que se establezcan unas normas estándares que indiquen la ruta ideal a seguir por el sistema para cumplir con los objetivos, luego se debe medir el desempeño del sistema y compararlo con los estándares anteriormente determinados y por último se deben ejecutar las acciones necesarias para corregir las desviaciones de la operación del sistema con relación a la ruta ideal para el cumplimiento de los fines”.

COSO (2013). “El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías de Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, y Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”

El control interno abarca el propósito organizacional de cada entidad, en globalizando todos los criterios y procesos que de alguna manera son adoptados al giro de negocio de cada empresa para así proteger los activos de la misma, la adquisición de información financiera de manera correcta y confiable.

Segunda Convención Nacional de Auditores Internos (1975): Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema

humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr la razonable protección del patrimonio, el cumplimiento de políticas prescritas por la organización, la información confiable y eficiente y la eficacia operativa”.

2.3.1.2. Componentes de Control interno Entre los puntos que se consideran para poder así establecer los cinco elementos bases que comprende el control interno, estos guardan relación entre si y deben ser consecuentes con el concepto que pueden ofrecer para así poder mejorar en el manejo de cualquiera sea la entidad, entre estos destacan:

Ambiente de Control.

Evaluación de Riesgos.

Actividades de Control.

Información y Comunicación.

Supervisión o Monitoreo

Ambiente de control:

En este punto se establece el prototipo para el desempeño de la entidad, incidiendo así en el conocimiento de cada uno de los trabajadores con relación al control. Este componente es considerado como un complemento base para los demás componentes del control interno. Proporcionando así buena conducta y

estructura. Los componentes del control integran la filosofía de buena conducta para que sea puesta en práctica por parte de los colaboradores de la entidad

Evaluación de los riesgos:

Las entidades cualquiera fuese su actividad o rubro económico, debe confrontar una cantidad significativa de riesgos tanto en el ámbito interno, así como externo que deben ser examinados lo más pronto posible. Un Punto específico para la determinación de un riesgo es tener en cuenta cuales son los objetivos a futuro en diversos grados para la funcionalidad de la entidad guardando relación y coherencia con su concepto en cual cada trabajador debe tener bien en claro la finalidad del mismo

Actividades de control:

Para este componente se refiere las bases y pasos que cada entidad debe ya tener establecido de tal manera que ayuden asegurar el buen desempeño de cada empleado y así poder llevar en buen manejo a la entidad

Estas actividades su rol principal es dar la seguridad al empresario para que así se puedan considerar y tomara las medidas necesarias para ponerle un alto a riesgos futuros.

Estas actividades deben ayudar a establecer políticas las mismas que permitan a la entidad a lograr una confiabilidad de manera óptima y del mismo modo estas sirvan para poder dar solución a un acontecimiento no esperado el mismo que puede afectar de manera directa en la operatividad de la empresa.

Información y comunicación:

Se tiene que reconocer, acopiar e informar lo más pertinente en manera clara y concisa de tal manera que le permita a cada empleado para que as asuma sus responsabilidades de manera óptima. Los métodos de informática que sean utilizados internamente en la entidad deben contener la información necesaria la misma que permita al empleador a tomar las medidas necesarias para poder controlar el negocio de manera oportuna.

Estos métodos no solo deben contener información interna de la empresa, también deben manejar información de los hechos internos, funciones y puntos clave los mismos que incidirán de manera favorable para la toma de decisiones de la operación de la empresa para la manifestación siempre y cuando sea

solicitada por parte de terceros con fines favorables para la entidad. Por otra parte, se considera que debe existir una buena relación entre empleado y empleador con el único fin de que exista

un respeto mutuo y así todos poder estar encaminados con el mismo fin de la empresa.

Supervisión o monitoreo:

Entre uno de los puntos más relevantes de los componentes del control se designe lo que es el componente de la supervisión y monitoreo que abarca un desempeño eficaz, claro y optimo en un cierto tiempo ya determinado, con todo esto se pretende lograr y determinar algunas causales de riesgos y de la eficacia de los procesos

Las imperfecciones que se pueden presentar en el transcurso de la operatividad de la empresa tienen que ser rectificadas de tal manera ya no exista la probabilidad de una segunda eventualidad, dichas eventualidades deberán ser remitidas ya con su respectiva corrección.

CUADRO N° 01



Fuente: Elaboracion Propia

2.3.1.3 fases De Control Interno

Planificación

Es la fase de inicio para la realización de algún diagnóstico con relación a un evento de control interno, en esta fase se designará las funciones de cada colaborador. Esta fase comprende las acciones a realizarse con el fin de formular un diagnóstico en la condición que vive el sistema de control interno dentro de la entidad.

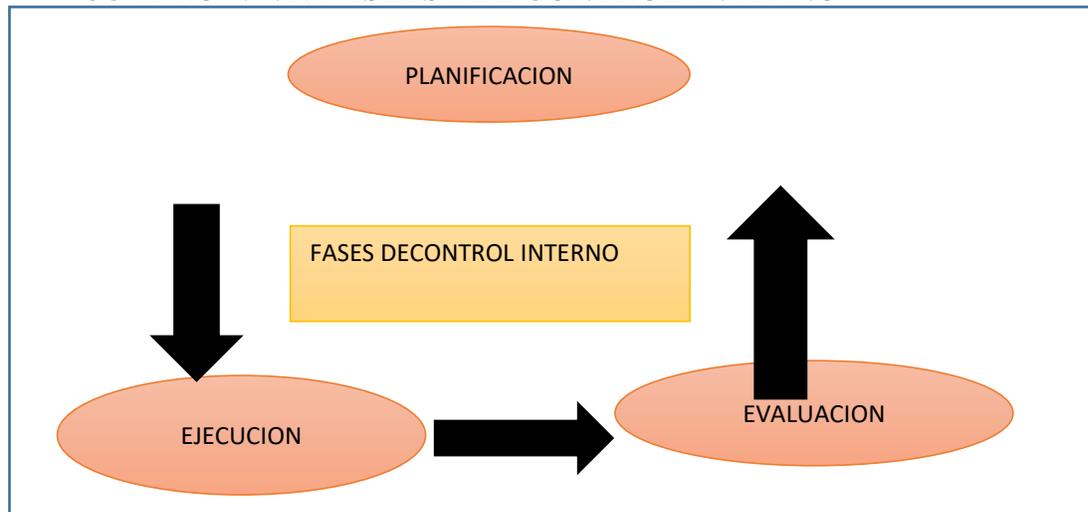
Ejecución

Viene a ser el cumplimiento de cada acción programada dentro de un proyecto de trabajo. En este punto el proyecto propuesto está desarrollándose basado en dos grados: a grado de la organización y grado del desarrollo de los procedimientos establecidos anteriormente.

Evaluación

En esta fase se realiza un análisis de todas las acciones ejecutadas con el único fin de examinar la situación en la que se encuentra el sistema de control interno de la entidad y el rol eficiente que este cumple para la empresa. En esta parte se toma en cuenta si es que se presentase un resultado no favorable una medida de mejora lo más pronto posible

CUADRO N° 02: FASEES DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboracion Propia

2.3.1.4. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Miranda (1982) Para este autor el control interno está constituido por tres puntos claves los mismos que cumplen un criterio de aceptación. Pero para diferentes autores en conocimiento sobre este tema suelen definirlo como la base principal para el funcionamiento de toda entidad cualquiera fuese su actividad comercial, para lo cual plantean un sin número de principios, tal cual se muestra a continuación

División del trabajo: En este punto se considerado como el principio base, se contempla lo que son las asignaciones de tareas para cada colaborador de la entidad y así poner en marcha la funcionalidad de la entidad. La designación de funciones a desempeñar debe estar establecido según la capacidad del que asumirá dicha función

Fijación de Responsabilidades: aquí en este principio se contempla los que son los acontecimientos adyacentes al control de cada actividad económica, del mismo modo como la realización de los escritos apropiados para el manejo de la entidad, los que permitirán precisar las tareas que serán designadas, por lo general las actividades primarias siempre estarán por encima de las posteriores para que así haiga un rol pertinente de cada funcionario y el proceso arroje un resultado

favorable para la entidad. Para este Punto se considera que el único encargado de delegación de actividades a realizar es el jefe mayor o gerente de la entidad si es que lo hubiese.

Cargo y descargo: este punto guarda relación con el anterior expuesto, de tal manera que pueda establecer de manera clara su objetivo principal. Al omento en que se realiza la entrega (descargo) posteriormente se consignara lo que es el ingreso de la correspondencia (cargo).

El momento en que se realiza todo este procedimiento, posteriormente se procede a la formalización de manera contable, el usuario quien recibe su correspondencia tendrá que firmar un documento el mismo que garantizara a la empresa que dicho bien ha sido entregado de manera correcta a su destinatario.

El único fin de este punto es el despliegue del control de tal forma que ayude a la entidad a su contabilización respectiva y se pueda llevar los registros correspondientes en el cual estén estructurados los cargos y descargos que se generen al momento de la operación

2.3.1.5. MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Es en conjunto todos los puntos y métodos adecuados que toda organización debe establecer para la ejecución del inicio de las actividades. Su única finalidad de dichos parámetros busca poner a buen recaudo todos los bienes de la entidad.

Los mecanismos de control no es nada más que el abarcamiento de todas las estrategias que cada entidad debe plantearse para poder lograr de manera satisfactoria con el objetivo de la empresa.

2.3.1.6 Normas de Control interno:

Los reglamentos del control, están formados por lineamientos, métodos, reglamentos para su respectiva aplicación y de esta manera pueda ejecutarse de manera óptima en el control interno en las distintas oficinas tanto administrativas o de operación

Los lineamientos que rigen las normas del control interno están formados mediante decreto supremos y ley:

Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del estado.

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de control y de la contraloría General de la república

Manual de Auditoria Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.

Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1990.

Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSA, 1994

2.3.1.7 Clases de control Interno:

Controles de Origen:

Estos se definen para conseguir que la fuente de peligro se mantenga dentro de los niveles de tolerancia y de apetito al riesgo. El responsable de vigilar que este control se realice es quien genera la actividad que es fuente de riesgo. En estos casos, tanto el productor del riesgo como el supervisor son responsables de que la amenaza se mantenga controlada.

Controles Posteriores

Este tipo de controles se implementan después de que la fuente de riesgo se ha puesto en acción. Las medidas que se toman buscan evitar que se produzcan perjuicios futuros, ya sea por comportamientos imprudentes o dolosos. Los controles posteriores, a su vez, se clasifican en permanentes, periódicos o facultativos.

Controles Permanentes

Estos se implementan cuando la fuente de riesgo tiene una alta probabilidad de exceder los límites de tolerancia al riesgo. Justamente por eso el control debe mantenerse de forma permanente.

Controles Periódicos

Si el foco de riesgo no implica una amenaza continua, es suficiente con mantener controles periódicos. La intensidad de las medidas dependerá de las características del riesgo. El objetivo de estos controles es garantizar que los niveles de riesgo se mantengan dentro de los límites establecidos. En caso contrario, deben tomarse las medidas necesarias para que se mantenga dentro de los límites específicos.

Controles Facultativos

Estos controles no son obligatorios. Dependen directamente de los particulares, quienes son responsables de que el nivel de peligro no sobrepase los límites permitidos. Para cumplir con este control es fundamental la vigilancia de la administración.

Esta debe garantizar que los miembros de la empresa adopten las medidas necesarias para revelar las posibles infracciones y que se respete la normatividad interna. Como los criterios para establecer el sistema de control interno no deben ser cuantitativos, la Junta Directiva debe designar a los responsables de definir las metodologías, los modelos y los indicadores de valor técnico que permitan reconocer a tiempo las amenazas. Estos modelos ayudan a tomar decisiones sobre

cómo se realizarán los monitores, así como definir cuál es la probabilidad de ocurrencia.

2.3.2) CONCEPTOS DE COURIER

Courier significa mensajero. por lo cual al guardar relación tanto con una persona o cualquier empresa realice la función de transportar de un lugar a otro una cosa o cualquier encomienda o correspondencia con un peso determinado entre otras cosas que guarden una similitud con las características anteriormente mencionadas. Este servicio consta en el envío de documentos o paquetes de un tamaño y/o peso limitado a un determinado costo, que puede ser distribuido a nivel nacional e internacional según lo requiera el cliente.

Su característica principal de este servicio es la velocidad, seguridad, especialización y personalización de los servicios valorados en el proceso y ejecución del reparto. El servicio de Courier opera bajo el estándar Premium en servicios de correo postal o paquetería, el cual es usado por las empresas que consideran de suma importancia el transporte de sus envíos justificando el costo a pagar por el servicio.

2.4. CASO EN ESTUDIO

2.4.1. OLVA COURIER S.A.C

El 23 de marzo de 1987, dos jóvenes con la visión de formar una agencia de servicio de correspondencia, viendo la necesidad de la época en la cual era muy habitual el envío y recepción de cartas, obteniendo la aceptación y acogida de los usuarios, otorgándole a esta el nombre de Olva & asociados pasando a ganarse una buena cartera de clientes, la misma que al surgir la necesidad de envío no solo de correspondencia si no de bienes y mercaderías se optó por la implementación del servicio de Courier a nivel nacional, pasando a denominarse Olva Courier S.A.

Es así como Olva Courier mediante los servicios que brindaba se convierte en una empresa de marca reconocida a nivel nacional con un promedio de 289 oficinas a nivel nacional, contando cada una con un ambiente apropiado. bien implementado y con una óptima infraestructura para poder brindar el servicio.

2.4.1.1. Evolución de la empresa:

En el año 1992, ya con la experiencia ganada a través del servicio brindado y en virtud l prestigio ganado por parte del mismo, se alcanza un incremento en la lista

de nuestros clientes, llegando a sobrepasar la suma de 600 clientes corporativos pertenecientes a diversos sectores.

Ya por el año 1996 debido a la gran acogida del público por parte de los servicios brindados, se crea una nueva empresa denominada Anderson Vásquez y CIA con la finalidad de poder cubrir algunas necesidades aun existentes, por medio la registrada como Olva Courier, creando su nuevo sistema de envío.

Años más tarde (2004) se decide cambiar de razón social pasando así denominarnos Olva Courier SAC, desde entonces siendo una marca muy reconocida en el rubro. Olva Courier se convierte en una organización empresarial con un promedio de 289 oficinas a nivel nacional, todas adecuadamente equipadas y con debida infraestructura.

En el año 2006 se logra alcanzar un mejor desempeño de funciones posteriormente después del cambio Olva Courier alcanza la extensión en su cobertura brindando a sus clientes el servicio de transporte por vía aérea, marítima, fluvial y/o terrestre de carga en general. Se tiene conocimiento de que esta empresa ha sido la primera en el ámbito nacional la primera empresa en la adquisición de una maquina clasificadora.

Ya por el año 2008 logramos adquirir nuestro local midiendo aproximada unos 3,300 m², funcionando hoy en día como almacén y oficina principal, posteriormente se logra la adquisición ya de nuestro propio local midiendo este unos 5,000 m² Olva Courier inicia el año convirtiéndose en una empresa sólida. Por el año 2011 logramos convertimos en una gran importante organización de negocio siguiendo con el espíritu de crecimiento, nuestra empresa inicia su nueva etapa tras lanzar nuevas alternativas de negocio: como Olva Carga, Olva Ti, Olva Export– Import y novedades de servicios a cobertura nacional, como servicios de la finalidad de poder cubrir algunas necesidades aun existentes, por medio la registrada como Olva Courier, creando su nuevo sistema de envío.

Años más tarde (2004) se decide cambiar de razón social pasando así denominarnos Olva Courier SAC, desde entonces siendo una marca muy reconocida en el rubro. Olva Courier se convierte en una organización empresarial con un promedio de 289 oficinas a nivel nacional, todas adecuadamente equipadas y con debida infraestructura.

En el año 2006 se logra alcanzar un mejor desempeño de funciones posteriormente después del cambio Olva Courier alcanza la extensión en su cobertura brindando a sus clientes el servicio de transporte por vía aérea, marítima, fluvial y/o terrestre de carga en general.

Se tiene conocimiento de que esta empresa ha sido la primera en el ámbito nacional la primera empresa en la adquisición de una maquina clasificadora.

Ya por al año 2008 logramos adquirir nuestro local midiendo aproximada unos 3,300 m2, funcionando hoy en día como almacén y oficina principal, posteriormente se logra la adquisición ya de nuestro propio local midiendo este unos 5, 000 m2 Olva Courier inicia el año convirtiéndose en una empresa sólida Por el año 2011 logramos convertimos en una gran importante organización de negocio siguiendo con el espíritu de crecimiento, nuestra empresa inicia su nueva etapa tras lanzar nuevas alternativas de negocio: como Olva Carga, Olva Ti, Olva Export– Import y novedades de servicios a cobertura nacional, como servicios de trámites, de carga, distribución de mercadería, y servicios de exportación e importación internacional. Asimismo, se logra acceder al mundo de las adquisiciones por internet con el servicio de Olva Compras.

Posteriormente logramos cambiar nuestra imagen corporativa, Olva Courier pasa por una etapa de cambios y modifica toda su imagen anterior. El logo tuvo una variación básica y el eslogan pasó por tres modificaciones relevantes que nos dieron crédito de una importante empresa en el ámbito nacional, poniendo en práctica cada una de las modificaciones en el momento propicio que la entidad lo requería.

Hoy en día contamos con el eslogan el cual es “Recibimos paquetes y sobres, entregamos emociones y sentimientos”.

Ya en el año 2015 logramos cubrir los diferentes destinos a nivel nacional, ya en la actualidad nuestra empresa se caracteriza por ser una entidad sólida que cuenta con un almacén muy bien implementado, contando solo en la ciudad de lima alrededor de más de 19 oficinas de atención al público y un promedio de 289 oficinas en distintos puntos específicos del país y con un máximo de más de mil trabajadores formalmente ya contratados

Al llegar ya casi a los 30 años de experiencia ganada brindando el servicio de Courier, contando con más de 600 empleados laborando en la ciudad de lima, y se calcula un promedio de más de 17 millones de correspondencias siendo estas recepcionadas satisfactoriamente por sus destinatarios en el ámbito nacional e internacional, y sus más de 1000 clientes corporativos, logran que Olva se convierte en una empresa superior a las demás existentes en nuestro país líder.

En nuestra actualidad contamos con alianzas bien complementadas las mismas que nos favorecen en parte a nuestro desarrollo, dichos convenios forman parte de nuestra proyección. Por tal razón contamos con convenios de buen prestigio en el ámbito internacional, con el fin de abarcar nuevos destinos.

A la fecha venimos desarrollando nuestras funciones con el único propósito poder así cubrir la necesidad del cliente y sienta este una satisfacción al momento de la adquisición del servicio.

Para este año 2018 nos hemos planteado realizar el servicio de almacenaje laborando en conjunto con almacenes BSF los mismo que nos garantizan una mejor seguridad para poder ofrecer nuestro servicio, hasta este momento nuestra entidad cuenta con un alrededor de más de 450 unidades móviles que recorren las diversas rutas de nuestro país, además brindamos unos servicios complementarios que van más allá de ser un simple proveedor, permite ser un aliado estratégico de sus clientes.

2.4.2. OLVA EN LA CIUDAD DE PIURA

En esta ciudad nuestra primera oficina es instalada por el año 2002, funcionando nuestra oficina con un local no muy bien apropiado ubicado en la A.V Huancavelica con A.V Junín, comenzando a brindar nuestro servicio con tan solo 3 unidades de transporte.

Dos años más tarde logramos adquirir nuestro propio local ubicado en la AV marca velica MZ D2 lote 13 II etapa los ficus, con su representante legal en esta ciudad el señor Wilson Abad Flores, quien en la actualidad se mantiene en su

cargo como gerente general, conservándose hoy en día este local funcionando como almacén y oficina principal en nuestra región, en esta instalación es donde se guardan nuestras unidades de transporte una vez que terminan con su rutina diaria de trabajo.

Al realizar un análisis de esos tiempos y al ver que aún existía una cierta cantidad de demanda insatisfecha del servicio por parte de otras empresas, es por tal motivo que decidimos plantearnos medidas las que nos permitieran incrementar nuestra cartera de clientes y lograr una mejor aceptación por parte de los mismos, es por eso que tomamos la decisión de instalarnos en un lugar de mejor acogida de público para que así se hiciera más conocida nuestra empresa.

Es por eso que hoy en día contamos con nuestra sucursal en la avenida Sánchez cerro N° 456 con un promedio de más de 20 unidades vehiculares para la prestación de nuestro servicio, y con nuestra propia flota de camiones.

Nuestro horario de atención al público es los días de lunes a viernes de 8.00 am hasta las 10:00 pm y los días sábado de las 8:00 am hasta las 7:00 pm y los días domingo nuestras oficinas paran cerradas para poder otorgar su descanso respectivo a nuestros trabajadores. Toda la gente que labora para nuestra empresa

gozan de sus beneficios sociales como asignación familiar, gratificaciones respectivas tal como lo contempla la ley y sus respectivas retribuciones al personal que decidí ya no laborar más para nosotros.

MISIÓN

Clientes

ofrecerles a todos los usuarios que acudan a nuestra empresa un servicio integral de Courier, el envío de encomiendas y servicios colaterales de buena calidad, eficiente y que vaya de acorde a la necesidad del cliente optar por buscar puntos estratégicos los cuales nos permitan cubrir las necesidades requeridas con excelencia y eficacia.

poder asignar una asesoría comercial siempre y cuando nuestro cliente la solicite y así tenga conocimiento de la calidad del servicio del que está adquiriendo.

Colaboradores

poder brindarles a todos nuestros trabajadores las facilidades técnicas económicas, poderles ofrecer un buen ambiente de trabajo para favorecer su desarrollo personal

y profesional, todos estos puntos son claves ya que incidirán de alguna u otra manera en la decisión si es que acepta trabajar para nuestra empresa.

plantearnos reglamentos, métodos, roles y responsabilidades, que guarden concordancia con filosofía empresarial y de trabajo, el mismo que nos permita un honorario optimo al resultado del trabajo realizado por parte de nuestro colaborador.

buscar las maneras posibles de poner en práctica las normas laborales existentes en nuestro territorio nacional.

Proveedores

conservar siempre un trato respetuoso, para que así la relación existente con cada uno de ellos se conserve a lo largo del tiempo, poniendo en práctica la honestidad y así poder cumplir con todos los puntos establecidos al inicio de cada acuerdo.

incentivar a nuevas alianzas para poder mejorar sus procesos o el aumento de algún nuevo servicio.

Accionistas

Optar por las medidas más optimas las cuales nos ayuden a mejorar la rentabilidad de las inversiones y utilidades de la empresa

Sociedad

Que todos los que conformamos el territorio nacional vean que nuestra empresa contribuye con el desarrollo del país, incentivando de alguna forma a la creación de nuevos puestos de trabajo, de acuerdo a la capacidad de cada peruano

Acatar de la mejor manera las leyes y normas establecidas en nuestro territorio. nuestras acciones están instruidas con la responsabilidad social empresarial y la conservación del medio ambiente

VISIÓN:

Ser una compañía de gran prestigio y ser una empresa muy distinguida de las demás tanto en el ámbito regional, nacional e internacional, de tal manera que podamos dar respuesta a las incidencias que se nos presente, a través de un pacto firmado con todos nuestros fundadores y principales jefes, de tal manera que al asumir de una manera responsable este compromiso nos ingresar al mercado empresarial

OBJETIVO:

Ofrecer al público un servicio de alta excelencia, estableciéndonos indicadores y el manejo de métodos adecuados y efectuando métodos de punta, los que nos

permitirán designar un servicio de correspondencia con su respectivo destinatario tanto en el ámbito

local, nacional e internacional. Con todos estos parámetros establecidos buscamos otorgar al cliente la confiabilidad y calidad del servicio que está adquiriendo

III. HIPÓTESIS

3.1) Hipótesis:

La presente investigación por ser de nivel descriptivo no aplicara hipótesis, ya que como podemos ver en el concepto que nos muestra Galán (2009) quien nos dice que las investigaciones que empleen este tipo de nivel no aplicarán hipótesis. Y Sarabia (2006), quien manifestó que toda investigación que presente uno o más casos en estudio es inapropiado la aplicación de hipótesis

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación:

Esta investigación hizo uso del diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

En esta investigación por ser una investigación de caso no hace uso de una población

4.2.2 Muestra

La presente investigación se tomará como muestra a la empresa Olva Courier S.A, como unidad de estudio.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores:

Por tratarse de una investigación bibliográfica, documental y de caso no se hace uso de la aplicación de la definición y operacionalización de variables e indicadores

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

4.4.1.1 Para el recojo de la información

se hizo uso de la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista.

4.4.2 Instrumento Para el recojo de la información

se tomó en cuenta la aplicación de las fichas bibliográficas y la aplicación de un cuestionario que estuvo constituido de 26 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Para el cumplimiento del objetivo específico n° 01 se procedió a la revisión bibliográfica de la literatura correspondiente en relación al título de la investigación (antecedentes)

Para nuestro segundo objetivo específico se hizo uso de un cuestionario que constata de 29 preguntas el mismo que fue aplicado a la empresa en estudio.

Para el logro de nuestro objetivo específico n°03 se realizó un análisis comparativo entre los resultados obtenidos del objetivo específico n° 01 y el objetivo específico n°02

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

CUADRO N° 04 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE EN ESTUDIO	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECIFICO		
Los Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú, Caso Olva Courier S.A.C, 2018	¿ Cuáles Son Los Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú, Caso Olva	Determinar Y Describir Los Principales Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú, Caso Olva Courier	Describir Los Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú Determinar Y Describir Los Mecanismos De Control Interno Para La Empresa Olva Courier S.A Piura, 2018	Los Mecanismos De Control Interno	Enfoque Cualitativo Descriptivo Bibliográfico Documental Y De Caso Técnica

	Courier S.A.C, 2018	S.A.C, Piura Año 2018	Hacer Un Análisis Comparativo Entre Los Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú, Y Los Mecanismos De Control Interno Para La Empresa Olva Courier		Encuesta Instrumento Y Cuestionario
--	------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------

Fuente: Elaboracion Propia

4.7 Principios éticos

Principios que dirigen la labor investigadora

Protección a las personas: Este principio está enfocado en la persona de la investigación, ya que es el propósito de la realización, mas no el medio. Por consecuencia, merece una valoración del grado de protección, el cual se concreta acorde a la exposición de riesgo en que se someta y la oportunidad de que llegue a obtener algún beneficio

En el dominio de la investigación en que se trabaja con personas, se debe tomar en consideración la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad en todos sus sentidos, pues este principio no solo compromete a las personas sometidas a investigación, que formen parte voluntariamente y posean información adecuada, sino también compromete el absoluto respeto de sus derechos fundamentales, particularmente si se encontrase en escenario representativo de susceptibilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Basado en los hechos de los investigadores para el bienestar de los investigados y no con intenciones de malicia, en tal sentido, el comportamiento del investigador está en compromiso con reglas generales como: No

causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios en la investigación.

Justicia: Este principio hace referencia al investigador con el desempeño de ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones primordiales a fin de garantizar su orientación, además, que las condiciones de sus capacidades y conocimiento, no participen o toleren prácticas injustas. Se distingue que la equidad y la justicia concede a los cooperantes de la investigación el derecho a acceder a sus resultados, también se ven obligados al trato equitativo aquellos que participen en los procesos, procedimientos y servicios vinculados con la investigación.

Integridad científica: Se refiere a que no solo se debe guiar la labor científica de un investigador por su decencia o sinceridad, sino que debe trascender en sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador es fundamental cuando, en responsabilidad con las normas deontológicas de su profesión,

se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que alteren a quienes participan en una investigación. Asimismo, se debe mantener la integridad científica al manifestar los conflictos de

interés que influyan en el desarrollo de un estudio o la notificación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso: Este principio se compone por la muestra de voluntad, de conocimiento público, de carácter autónomo, irrefutable y peculiar. Es por ello que las personas, como sujeto de investigación o titular de los datos, conceden el aprovechamiento de la información indagada para los propósitos propios instruidos en el proyecto investigador.

Buenas prácticas de los investigadores: Dado que ningún otro principio ético exceptúa al investigador de sus compromisos como ciudadano y de sus responsabilidades éticas y deontológicas, es por esa razón que se atribuye utilizar las siguientes buenas prácticas:

V. RESULTADOS:

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo específico 01 Determinar Y Describir Los Mecanismos de Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú.

CUADRO N° 01:

AUTORES	RESULTADOS
Aquino (2018)	<p>“Es muy importante que toda empresa cuente con un sistema de control interno muy bien estructurado y complementario de manera que sirva para poder detectar posibles eventualidades ya que estas pueden afectar directamente al servicio que presta la empresa.</p> <p>Dicho sistema de control debe servir de gran apoyo para llevar a cabo la realización de las actividades establecidas poniendo en práctica también los cinco componentes bases del control interno</p>
Silva (2013)	<p>“Determino que, los mecanismos de control interno que la empresa ponga en práctica, deben contar con buena formalización al momento de su creación, de tal manera que permitan garantizar a la entidad que se está cumpliendo con lo establecido de acuerdo a ley.</p> <p>dichos puntos que se establezcan deben permitir a la empresa a que se conviertan más competitiva y mediante el empleo de un</p>

	<p>buen sistema de control se pueda reducir la cantidad existente de las empresas informales, para esto los puntos que se tomen en consideración para su respectivo análisis deben ser muy relevantes pues así permitirán a que la empresa tome medidas necesarias para la corrección de alguna deficiencia”.</p>
<p>ESTRADA (2010)</p>	<p>Concluyo que la aplicación de buenas estrategias y parámetros muy bien estructurados permitirán a la entidad a convertirse en una empresa competitiva dentro del mercado empresarial del mismo rubro, y así poder aumentar la cartera de clientes</p> <p>La aplicación de buenas estrategias favorecerá de manera positiva en la eficacia y eficiencia de la empresa.</p>
<p>Vargas (2015)</p>	<p>El proceso de mejora para el área de atención al cliente a partir de sus trámites, retribuye significativamente en la gestión de la entrega de los envíos y muestra una mejor planificación de los despachos</p> <p>La implementación de mejora consistente en un sistema de gestión con el uso de tecnología de punta (automatizado con un sistema web) ayuda significativamente a mejorar los costos de la empresa, observando que los costos de operación, oportunidad y beneficios, se ven reflejados en la reducción del tiempo empleado en la atención</p>

Ríos (2014)	<p>La mayoría de entidades dedicadas a este rubro en lima metropolitana al no desarrollar una buena gestión de calidad, no pueden reducir los tiempos de entrega de las encomiendas a los diferentes lugares del país.</p> <p>Las empresas dedicadas a este rubro no logran una mejor competitividad ya que o invierte en tecnología, ocasionando esto un riesgo financiero en sus operaciones</p> <p>Debido a que no efectúan un buen diagnóstico no pueden identificar las causantes que afectan en la operatividad de la entidad, trayendo como consecuencia deficiencia en la toma de decisiones</p>
Paniagua (2012)	<p>Que el empleo de comunicaciones avanzadas contribuirá de forma positiva en la efectividad y eficacia en la productividad de las empresas dedicadas a este rubro comercial</p> <p>La implementación de páginas WEB, así como también el uso de correos electrónicos ayudan a mejorar en el proceso de la toma de decisiones.</p>
Villavicencio (2014)	<p>La calidad de servicio en el área de cargo y encomiendas es eficiente por la confianza que le brinda a sus clientes y su relación con estos es leal, pues ellos muestran lealtad para la entidad</p>

	<p>Los clientes por lo general perciben un servicio de calidad resaltando aspectos como un buen desempeño por parte de los trabajadores y un trato gentil de los mismos</p> <p>La empresa debe seguir invirtiendo mucho más como en publicidad, capacitar mucho más a sus trabajadores e invertir en equipos de implementos adecuados los mismos que le transmitan seguridad y confianza a cada uno de los colaboradores ya que dicha inversión le favorecerá de manera positiva en la operatividad de la empresa</p>
Vilela (2014)	<p>El grado de competitividad de las MYPES del rubro Courier se encuentra en gran parte menos competitiva, ya que su base es de nivel inestable; ya que existen otras MYPES que no se preocupan e conseguir mejores resultados, como en la maximización de sus recursos, la eficiencia por mejorar los tiempos de entregas, en modernizar sus equipos, en implementar nuevos sistemas, o por mejorar los flujogramas de operaciones.</p>
Jacinto (2012)	<p>Establecer la unificación de tarifas de los objetos usualmente transportados, de tal forma que el usuario conozca de antemano el monto que le costara el transporte y no se generen malos entendidos y/o discrepancias con los trabajadores de la empresa.</p>

	<p>La empresa debe unificar los procesos y que las personas involucradas tengan conocimiento de los mismos ya que las empresas que no cuentan con procesos bien definidos impide a que sus trabajadores se desempeñen de manera eficiente con sus funciones.</p>
<p>Cárcamo (2016)</p>	<p>Respecto a los mecanismos de control interno, la mayoría de las empresas Courier en estudio, no cuentan con un organigrama que grafique la estructura organizacional de la empresa, no cuentan con un manual de organización y funciones.</p> <p>La asistencia de los trabajadores es registrada de forma manual en hojas sueltas, verificando ingreso y salida, para efecto de pago. El personal es contratado mediante convocatorias y evaluación Psicolaboral, siendo indispensable la presentación de antecedentes penales y policiales</p> <p>La investigación determinó un impacto positivo en los resultados de gestión de las empresas Courier en estudio, en relación a los mecanismos de control interno administrativo implementados en el año 2015; debido a la implementación de políticas y estrategias a través de un análisis FODA para mejorar la calidad de servicio, elemento fundamental para las empresas</p>

Guerrero (2017).	Se puede decir que los trabajadores pueden realizar sus funciones de forma eficiente, debido a que tienen conocimiento de la estructura organizacional de la empresa, motivo por el cual los colaboradores ejecutan completamente las funciones y en consecuencia no desvían sus esfuerzos dejando a medias sus quehaceres laborales, además los mensajeros y motorizados tienen experiencia en el servicio que brindan, facilitando el óptimo desarrollo de sus funciones y de los recursos.

FUENTE: Elaboracion propia basado en antecedentes nacionales

5.1.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar Y Describir Los Mecanismos De Control Interno Para La Empresa “Olva Courier “S.A, Piura 2017

CUADRO N°

TEM	CUESTIONARIO	SI	NO
AREA GERENCIA GENERAL			
01	¿ el gerente general es quien ha establecido el objetivo principal dentro de la organización ?	X	
02	Sabe usted si el personal a su cargo cumple con las actividades designadas ?		X
03	¿cuánto tiempo tiene constituida en esta ciudad la empresa Olva Courier?		

	<ul style="list-style-type: none"> a) 5 años b) 10 años c) 10 años a mas (X) 		
04	Cuenta la entidad con un esquema de valores el mismo que interfiera para la buena relación entre el cliente con el trabajador ?	X	
05	<p>La empresa cumple las características de</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Agilidad b) Estabilidad c) Servicio de punta d) Todas las anteriores (X) 		
AREA DE ADMISION:			
06	Existen métodos de operatividad los mismos que permitan medir el grado de eficiencia		X
07	Se cuenta con tecnología la misma que garanticen a la empresa operar de manera eficiente	X	
08	Cuenta la empresa con un libro de reclamaciones y sugerencias, el mismo que permita atender alguna incomodidad que haiga tenido el cliente?	X	

09	Existe algún procedimiento el mismo que permita el acceso restringido al área de encargos		X
10	Cuenta la entidad con cámaras de video vigilancia instaladas	X	
11	Existen mecanismos los mismos que permitan evaluar el nivel de satisfacción del cliente con el servicio brindado ?		X
12	Se ha efectuado el análisis FODA, el mismo que ayude a verificar cuales son las deficiencias y debilidades dentro de la organización ?	X	
Área de recursos humanos			
13	Que tiempo de duración tienen los contratos de cada trabajador a) 3 meses b) 6 meses (X) c) 1 año		
14	Qué sistema se emplea para controlar a los trabajadores a) Manual b) Electrónico (X) c) Especifique		

15	Existen procedimientos para evaluar el perfil profesional al momento que se desea contratar a un nuevo trabajador	X	
16	El personal encargado para las funciones primordiales dentro de la empresa es el idóneo	X	
17	La empresa invierte en tecnología de punta	X	
AREA DE MARKETING			
18	Cuenta la empresa con un organigrama	X	
19	Cuenta la entidad con un manual de funciones		X
20	Cuenta la empresa con un software el cual le permita el registro de la correspondencia, seguimiento y la recepción de la misma	X	
21	Cuenta la entidad con alguna alianza a nivel nacional para el momento de la recepción y entrega del Courier a su destinatario ?	X	
22	Se capacita al personal antes de sus funciones		X
AREA DE CONTABIIDAD			
23	Se tiene un archivo de los comprobantes emitidos por la entidad	X	
24	Se lleva control de las existencias de la empresa	X	

25	¿Qué sistema se emplea para la contabilidad e la empresa? a) Manual b) Electrónico (X)		
26	Se hacen arquez inopinados de fondos fijos	X	
27	Que método se emplea para el control de las existencias a) UEPS b) PEPS (X) c) Kardex Ponderado		
AREA DE CAJA			
28	Cuál es la forma de pago para el envío de las correspondencias Efectivo Electrónico Especifique las 2 formas de pago		
29	Se realiza control de caja al final del día	X	

FUENTE: Elaboracion propia

5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3

Hacer Un Análisis Comparativo Entre Los Principales Mecanismos De Control Interno Para Las Empresas Courier En El Perú Y Los Mecanismos De Control Interno Para La Empresa “Olva Courier” S.A. Piura, 2017.

CUADRO N° 03

ELEMENTO DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESILTADOS O.E.2	RESULTADO
Desempeño de funciones	Guerrero (2017) se pude decir que los trabajadores pueden desempeñar sus funciones de manera eficiente debido a que tienen conocimiento a la estructura organizacional de la empresa, razón por la cual los trabajadores ejecutan completamente sus funciones	En la empresa OLVA COURIER se logró constatar que mediante el cuestionario aplicado los trabajadores si realizan sus funciones de manera eficiente debido a que se capacita al personal y se les orienta sobre las funciones que van a desempeñar	SI COINCIDE

Relación entre el trabajador y el cliente	Villavicencio (2014) Los clientes por lo general perciben un servicio de calidad resaltando aspectos como un buen desempeño por parte de los trabajadores y un trato gentil de los mismos	La empresa en estudio cuenta con un esquema de valores ; de tal manera que el trabajador transmita un trato gentil y adecuado hacia el cliente , para que sea el cliente se sienta satisfecho y a gusto con el trato recibido por parte de los colaboradores.	Coincide
Grado de eficiencia	Estrada (2010) concluyo que la aplicación de buenas estrategias favorecerá de manera ´positiva en la eficacia y eficacia de la empresa	La empresa Olva Courier NO cuenta con procedimientos de operatividad los mismos que le permiten medir el grado de eficiencia; ya que se logró	NO Coincide

		constatar que solo cuenta con un libro de reclamaciones y sugerencias pero que muchas veces no se toma en cuenta para ver si el cliente se sintió a gusto con el servicio	
COMUNICACIONES AVANZADAS	Paniagua (2012) Concluyo que la utilización de comunicaciones avanzadas contribuirá de manera favorable en la efectividad y eficacia en la productividad de las empresas dedicadas a este rubro comercial	La empresa Olva Courier hace uso de las comunicaciones avanzadas como el empleo de redes sociales, páginas WEB en los cuales se pueden apreciar los servicios que brinda la empresa	Coincide
GRADO DE SATISFACCION	SILVA (2013) La retroalimentación y el seguimiento en cuanto a la satisfacción	La empresa OLVA COURIER NO cuenta con procedimientos	COINCIDE

	<p>es de suma importancia en el ámbito de los servicios, pues una mejora continua en sus procesos, lo que se ve reflejado en su cartera de clientes, pues si bien es cierto que el precio de los servicios influye, lo hace más la calidad del servicio que se brinda</p>	<p>los mismos que le permitan medir el grado de satisfacción de los clientes; ya que como se lo menciono anteriormente y se pudo constatar la empresa solo cuenta con un libreo de reclamaciones y sugerencias pero que a veces por motivos de ardua rutina no se toma en cuenta</p>	
<p>SISTEMAS DE CONTROL</p>	<p>SILVA (2013) concluyo que los organismos de control del sector Courier deben fortalecer los controles que se realizan para garantizar que se cumpla con lo propuesto en la ley y los</p>	<p>La empresa OLVA COURIER si realiza un sistema de control interno el mismo que le permita medir el grado de eficiencia operacional y así crear mejoras</p>	<p>SI COINCIDE</p>

	reglamentos establecidos para efecto y para ello las empresas se vuelvan más competitivas y así disminuyan el índice de empresas informales	para poder cumplir con el objetivo de la empresa	
EMPLEO DE TECNOLOGIA	RIOS (2014) que la mayoría de las empresas Courier el lima metropolitana no logran una mayor competitividad debido a que no invierten en tecnología lo que conlleva a incrementar el riesgo financiero de sus operaciones	La empresa OLVA COURIER si invierte en tecnología y cuenta con un software el cual le permite un seguimiento y recepción del envío y así poder brindar a sus clientes confianza y seguridad en el servicio	NO COINCIDE
ORGANIGRAMA	Cárcamo (2016) que las, mayoría de las empresas en estudio no cuentan con un organigrama que grafique la estructura	La empresa OLVA Courier si cuenta con un organigrama en	NO COINCIDE

	organizacional, muchas de estas no cuentan con un manual de organización y funciones en donde se especifiquen sus funciones y responsabilidades	donde se grafica la estructura organizacional de la entidad.	
ASISTENCIA DE LOS TRABAJADORES	CARCAMO (2016) la asistencia de los trabajadores en las empresas estudiadas es de manera manual en hojas sueltas, verificando hora de ingreso y salida, dichas hojas son consideradas para efectos de pago	En la empresa OLVA Courier el control de la asistencia de los trabajadores es de manera electrónica haciéndose el uso de un hullero digital al momento de que el trabajador ingresa a la empresa	NO COINCIDE
ANALISIS FODA	CARCAMO (2016) la investigación logro determinar un impacto positivo en los resultados de gestión de las empresas	La empresa OLVA COURIER realiza un análisis FODA cada año, el mismo que le permite	COINNCIDE

	Courier en estudio en relación a los mecanismos de control interno, administrativo implementados en el año 2015, debido a la implementación de políticas y estrategias a través de un análisis FODA.	determinar cuáles son las deficiencias y así buscar mejoras para el siguiente año	
MANUAL DE FUNCIONES	CARCAMO (2016).no se logró encontrar un manual de organización y funciones, los empleados ejecutan sus labores por rutina,	La empresa en estudio no cuenta con un manual de funciones establecido, ya que muchas veces hay trabajadores que tienen que desempeñar funciones fuera de su rutina	COINCIDE

FUENTE: elaboración propia

5.2 Análisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 01

Determinar y describir los mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú:

Como observamos en el cuadro n° 01 nos damos cuenta que existen empresas de este rubro comercial que buscan incrementar estrategias las mismas que les permita poder instaurarse en una posición privilegiada dentro del mercado empresarial, ya que como nos damos cuenta hoy en día que el objetivo primordial de muchas empresas existentes en nuestro ámbito nacional cualquiera sea su actividad comercial lo único que buscan es la obtención de utilidades dejando muchas veces de lado la calidad del servicio es por eso que se resalta dicho resultado de esta investigación por que son muy pocas de las empresas que se preocupan por sobresalir dentro de su rubro

Cabe indicar que los resultados permiten discernir que existen muchas empresas que aun no invierten en sistema informáticos tales como; creación de páginas web, redes sociales, las mismas que tengan impacto en la población demandante del servicio; ya que como se manifestó en el punto anterior el único fin de muchas empresas es el incremento de sus utilidades, dejando de lado dichos factores como la utilización de aplicativos la expansión dentro del mercado teniendo en cuenta que estamos a eras de la modernización y globalización tecnológica, ya que se debe tener en consideración todos los puntos ya mencionados porque se debe adaptar alas

nuevas tendencias y mecanismos de comunicación y publicidad, siendo para estos puntos los encargados del área de marketing.

Por otro lado mediante los resultados plasmados en este cuadro podemos observar que muchas de las empresas mediante la inversión de nuevos equipos tecnológicos, creación de nuevos programas web, ayudará de manera muy significativa a la expansión del mercado de la empresa, así como el mejor control; Tanto como de la entrega del Courier con su destinatario y por otro lado beneficia a la empresa a reducir sus costos ya que existe menos riesgo de que el Courier se extravíe o cualquier otro suceso imprevisto con el mismo.

Asimismo podemos determinar que el cuadro muestra como resultado que muchas de las empresas en análisis no cuentan con un manual de funciones establecido, el cual conlleva a que muchos de los trabajadores se vean afectados, realizando labores no establecidas en sus jordanas laborales, debiendo asumir funciones diversas, tales como: Que de repartidores, cambian a área de despacho, o al área de almacenamiento), produciendo malestar en los empleados; impactando todo esto de manera negativa en la eficiencia y eficacia de la empresa al momento de brindar el servicio, viéndose reflejado en la satisfacción del cliente ya que son estos, los que perciben el malestar del servidor. Generando quejas en la calidad del servicio.

En la realización de los análisis se determina que muchas de estas empresas, al no contar con un tarifario establecido, sean los empleados los que se encarguen de cobrar a su criterio, produciendo un molestar en los usuarios que se ven afectado ya que en su mayoría de oportunidades tiene que pagar en exceso por la adquisición del servicio, provocando así que el cliente busque mejores ofertas con otros proveedores de este servicio.

Mediante los resultados obtenidos en el mismo cuadro, podemos observar que en gran parte de las empresas en estudio sus trabajadores desempeñan de manera eficiente sus funciones debido a que muchas de estas si cuentan con un manual de funciones y se les informa al personal al momento que se hace la contratación del mismo, y así el nuevo trabajador tenga conocimiento de las funciones o el rol que va a desempeñar dentro de la empresa y del mismo modo se les informa de la estructura organizacional,

Del mismo cuadro podemos discernir que aun en el pero existen empresas dedicadas a este rubro que aún no cuentan con un tarifario establecido para las respectivas correspondencias, originando esto un malestar a los clientes ya que muchas veces se encuentran con la sorpresa de que los precios varían de un día a otro ya que mediante los estudios realizados se ha logrado constatar que son los mismos colaboradores quienes establecen sus tarifas a su criterio

5.2.2 Respecto al objetivo específico N°02

Determinar y describir los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier “S.A,C Piura 2017

AREA DE GERENCIA:

Realizado el análisis de los resultados obtenidos para la empresa OLVA COURIER S.A, se determina, que la Gerencia a establecido que el objetivo principal de la Empresa, esté enfocado a optimizar la Misión y Visión de la misma, teniendo como bases los mecanismos de medición y producción necesarios para el eficaz rendimiento del servicio; pero como manifestó el representante legal de la empresa que dicho objetivo ya viene planteado desde la oficina central de lima, ya que como es de conocimiento de muchos esta empresa tiene su sede central en la capital de nuestro territorio nacional, es por eso que muchas veces esta oficina al ser una sucursal tiene que regirse por lo establecido desde la ciudad de Lima

Asimismo, mediante los resultados obtenidos en el cuestionario podemos precisar que el gerente desconoce si es que el personal a su cargo desempeña sus funciones de acuerdo a lo establecido, ya que como lo manifestó y se pudo constatar mediante las investigaciones realizadas por el alumno de la investigación el señor gerente solicita un reporte sobre el desempeño de funciones a los encargados de cada área, para así poder

constatar como vienen desempeñándose los trabajadores, pudiendo dicho reporte ser alterado ya que pueden existir algunas preferencias por parte de quienes remiten el informe con cualquier trabajador dentro de la empresa. Por otro lado, podemos observar que la empresa OLVA COURIER lleva constituida en esta ciudad de Piura ya más de doce años pero que debido a que se ha preocupado por atender las necesidades prioritarias de los clientes dentro de la región, y capacitando a su personal periódicamente, ha hecho inversión en equipos modernos, todo esto le ha permitido posicionarse como la empresa líder dedicada a este rubro dentro de nuestra ciudad.

También podemos deducir que la empresa en estudio cuenta con un esquema de valores, el mismo que le ayudara que se establezca una buena relación por parte de los colaboradores con los clientes al momento de brindar el servicio.

Respecto al análisis realizado a las respuestas entregadas por la Gerencia se determina que Olva Courier, se caracteriza por ser una empresa rápida al momento del envío; brinda seguridad y calidad en el servicio y buen trato con los clientes, siéndole esto un punto a favor ya que la ayuda a incrementar su cartelera de clientes; lo que también garantiza la empresa es la rapidez y seguridad en el envío de la correspondencia, características que posicionan a Olva Courier entre las que por mucho se han ganado la aceptación de los

Usuarios, una empresa destacada entre las prestadoras del mismo servicio en la región.

AREA DE ADMISION:

Como podemos observar en el cuadro N° 02 y mediante los resultados que se reflejan en él; Podemos deducir que la empresa no cuenta con métodos de operatividad, los mismos que le puedan permitir medir el grado de eficiencia y así poder determinar alguna falencia que se esté presentando internamente; y, de la misma manera darle la mejor solución para que esta sea corregida y así la empresa pueda seguir operando de manera eficiente.

Mediante el cuestionario aplicado, se logró determinar que la empresa en estudio, si realiza inversión en lo que consiste en nuevos equipos tecnológicos, ya que como podemos apreciar también se ha preocupado por la implementación de un software de punta, los mismos que retribuyen de manera favorable y le permite seguir operando de manera eficiente y eficaz con el servicio que brinda.

La empresa en análisis cuenta con un libro de reclamaciones y sugerencias el cual plasma, las incomodidades que el cliente logro percibir al momento de la adquisición del servicio o también alguna sugerencia que el cliente quiere dar a conocer a la empresa, pero como fue de propicio manifiesto

que por motivos de ardua labor internamente a veces dicho libro no es tomado en consideración, dejándose de lado varias expectativas que pueden quedar escritas en dicho libro.

Por otro lado, podemos analizar que en la empresa NO cuenta con procedimientos de operatividad, los mismos en que se establezcan el acceso restringido al área de encargos, pudiendo ingresar cualquier persona que no este designada a esta área.

Al hacer el estudio respectivo a esta área se logró constatar que la empresa cuenta con cámaras de video vigilancia instaladas en todas las áreas de la entidad ya que si se presentara el caso de que se extravié algo dentro de la empresa se tomará como evidencia el registro de las cámaras y poder determinar la causante de dicha eventualidad.

Con lo que concierne en la parte del análisis FODA el gerente manifestó que la empresa si realiza análisis FODA anual, el cual le ayuda a la entidad determinar cuáles son esas debilidades y amenazas, las mismas que pueden incidir de manera directa con la operatividad de la empresa.

Del mismo modo podemos deducir que en la empresa aún no se ha establecido mecanismos en los cuales se plasme como medir el grado de satisfacción por parte del cliente

AREA DE RECURSOS HUMANOS:

Siguiendo con el análisis respectivo ante los resultados obtenidos en el cuadro N°02 los contratos del personal tienen un tiempo de duración mínima de 6 meses, tiempo que permite evaluar el desempeño por parte del trabajador, incidiendo en la renovación del contrato o caso contrario se le reconoce dar por concluido su vínculo laboral, y si de presentarse el caso de la contratación de un nuevo personal se toman en cuenta procedimientos adecuados para poder medir el perfil profesional

Por otro lado, podemos observar que el control de la asistencia es de manera electrónica ya que se logró constatar que cada trabajador evidencia su asistencia en un marcador digital de huella dactilar, al momento de comenzar a desempeñar su jornada de trabajo,

AREA DE MARKETING:

La empresa Olva Courier, según los resultados obtenidos, cuenta con un croquis el mismo que distribuye la ubicación de cada área, con el Organigrama que distribuye los deberes y obligaciones de cada una de las

áreas establecidas, permitiendo así el logro de las actividades planteadas en la Misión Visión de la empresa, desarrollando estrategias orientadas al cumplimiento de los objetivos fundamentales por la que fue creada, las cuales son la satisfacción de la demanda, el posicionamiento en el mercado laboral, la obtención del reconocimiento regional, y la generación de utilidades.

La Empresa Olva Courier cuenta con un software de atención, recepción, transporte, envío y recepción de la correspondencia, favoreciendo a la atención óptima, oportuna y económica, en la prestación del servicio, ya que al usuario se le ofrecen las herramientas necesarias para que pueda hacer el seguimiento de su envío, así como conocer la entrega de los mismos, todo por el mismo costo, no afectando al usuario económicamente

AREA DE CONTABILIDAD:

La empresa OLVA COURER lleva el control de sus existencias mediante la utilización del método PEPS, ya que al ser su actividad comercial la remisión de correspondencias estas al momento de que el cliente llega a la empresa se arma un pequeño lote mediante su referente destino y es así de tal manera que tienen su pronta salida de la empresa cabe aclarar que la contabilidad de dicha empresa es llevada por un contador externo, pero dentro de la organización existe un encargado el cual asume la función de contador interno ya que es el encargado de llevarle la información pertinente al contador

De acuerdo al análisis realizado se concluye que la empresa en estudio realiza arqueos inopinados de fondos fijos, evidenciando que se tiene buenas practicas, y practica control interno.

AREA DE CAJA:

Como observamos en los resultados obtenidos en el cuadro N° 02, nos damos cuenta que la entidad para hacer el cobro de cada Courier se acopla según las formas de pago del cliente, contando ya hoy en día con las formas de pago actuales y a la globalización que se vive en nuestros tiempos.

Del mismo modo podemos apreciar que al finalizar el día en esta área se realiza un arqueo de caja para tener un control de los recursos recaudados durante el día.

5.1.3 respecto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo entre los principales mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú y los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier” s.a. Piura, 2017

Según el análisis realizado para el cuadro N° 03 que muchas de estas empresas dedicadas al rubro Courier toman en cuenta estrategias las mismas que permitan a la entidad instalarse en una posición optima dentro del mercado empresarial, cabe indicar que dichas estrategias están enfocadas hacia la buena excelencia del servicio para que el cliente se sienta

satisfecho con lo adquirido ya que al poner en práctica dichas competencias permitirán a la entidad a marcar la diferencia de las demás. Del mismo modo llegamos al análisis que dentro de la empresa en estudio se observó que es el gerente quien ha establecido el objetivo de la misma establecido este con mira para la buena optimización de la visión y misión de la entidad para que así OLVA COURIER sea una empresa preferente por los usuarios dentro de la región.

Mediante el análisis realizado en el cuadro N° 03 se determina que muchas empresas en nuestro país no toman en cuenta la utilización de nuevos sistemas informáticos como la creación de páginas web, redes sociales, ya que cabe aclarar que dichos medios son de gran importancia ya que dichos sistemas les permiten a las empresas a sobresalir dentro del mercado empresarial y así puedan incrementar su cartelera de clientes, mientras que por otro lado en dicho cuadro podemos observar que la empresa en estudio se toma en cuenta la actualización de su software el mismo que permite un buen registro y seguimiento de las correspondencias y la confirmación de la recepción de las mismas con sus respectivos destinatarios, pero por indagaciones propias se logró llegar a la conclusión de que dentro de la entidad existen muchos de los trabajadores que no dominan este sistema, trayendo como consecuencia a que sucedan eventualidades negativas las mismas que afectan directamente en la operatividad de la entidad.

Continuando con el análisis para el mismo cuadro podemos deducir que muchas de las empresas dedicadas a la prestación de este tipo de servicio en nuestro país no tienen establecido un manual de funciones, conllevando todo esto a que sean los trabajadores quienes se vean afectados ya que muchas veces son ellos quienes tienen que asumir funciones que no están establecidas dentro de su jornada laboral (como es el caso que en muchas de las empresas los trabajadores encargados en el área de almacén tienen que asumir el rol de repartidor de las correspondencias o viceversa) originando todo esto un malestar en el colaborador viéndose esto reflejado en la negativa de los clientes; lo mismo sucede para la empresa en estudio.

En el análisis respectivo se logra determinar que existen empresas en las cuales el control de asistencia de los trabajadores es de manera manual, registrándose su hora de ingreso y salida en cuadernillos u hojas sueltas ya que existe el riesgo de que dichos registros se extravíen en un momento inoportuno y puedan traer como consecuencia a que no se consideren los días laborables por parte de los trabajadores para el momento de su retribución, de tal forma se presenta el mismo procedimiento para el caso en análisis se logro determinar que el control de los trabajadores es de manera electrónica ya que cuenta con un huellero digital en el cual cada colaborador registra su hora de ingreso a la empresa y salida al momento al momento de su jornada laboral

. VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú.

1. Mediante los estudios realizados se concluye que existen muchas empresas en el Perú que solo brindan el servicio con la única finalidad de acoplar cada día más clientes sin tomar en cuenta buenas estrategias operativas (como es la implementación de nuevos equipos de cómputo, el empleo de las redes sociales) las mismas que permitirán la optimización de la operatividad de la empresa, ya que mediante la utilización de las mismas permitirá a la entidad posicionarse en un lugar privilegiado dentro del mercado.

2. Un 20% de la población de usuarios quienes adquieren este servicio en el Perú se encuentra insatisfecha, ya que muchas de las empresas de este rubro no cuentan con una tarifario establecido para el respectivo envío de las correspondencias ya que en muchas de las entidades dedicadas a este rubro se logró a constatar que son los empleados quienes establecen las tarifas a su criterio, originando todo esto un malestar en los clientes ya que se ven afectados ya que a veces no tienen idea de cuánto les costara enviar su encomienda cualquiera sea esta.

3. En nuestro país existe gran parte de estas empresas dedicadas a la prestación de este servicio que no cuentan con un manual de funciones establecido, ya que en muchas de las empresas estudiadas a los encargados lo único que les interesa es contratar el personal para que cumpla sus funciones sin interesarle si es que este conoce el rol que va a desempeñar dejando muchas veces de lado las competencias que exige el mercado empresarial, produciendo un malestar en el empleado viéndose esto reflejado en el cliente ya que muchas veces es este quien se queja por el servicio adquirido.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier “S.A, Piura 2017

AREA DE GERENCIA:

4. Mediante la aplicación de un cuestionario, se concluyó que el Gerente es quien ha establecido el objetivo principal, el mismo que es lograr que OLVA COURIER obtenga un alto nivel de prestigio dentro del mercado empresarial, así poder marcar la diferencia de otras entidades proveedoras del mismo servicio dentro de la región, para dicho objetivo se ha tomado como base la misión y visión de la misma; pero cabe señalar que muchos de los empleados al momento de su contrato no se les comunica este Objetivo, que es muy relevante para que la empresa pueda cumplir con lo establecido.

5. Consiguiente al punto ya mencionado en esta empresa el gerente tiene desconocimiento si es que el personal a su cargo desempeña sus labores adecuadamente, ya que como se manifestó anteriormente el gerente se deja guiar por el reporte que recibe de parte de los encargados de cada área, cabe señalar que el gerente solo revisa dicho informe para la toma de decisiones, existiendo la falencia de no palpar el cumplimiento de los objetivos cotidianos, siendo una debilidad al no ser confiable la información base.

6. Mediante Análisis correspondiente de este cuestionario, se concluye que en la entidad cuenta con un esquema de valores, el mismo que coadyuve en la buena relación entre el cliente y el usuario, (este manual se encuentra establecido internamente) pero como ya se planteó en los puntos anteriores a los empleados al momento de su contratación solo se les brinda una pequeña orientación correspondiente para el desempeño de sus funciones, a consecuencia de esto los mismos tienen desconocimiento de las políticas internas que existen en la empresa y como el gerente no supervisa las funciones de los trabajadores, pudiendo esto originar a que muchos de estos ejerzan sus funciones a criterio propio.

7. Según los resultados establecidos en el cuestionario se concluye, que la empresa en estudio cumple las características de agilidad, estabilidad y un buen servicio de punta, haciendo esto a la entidad relevante dentro de nuestra región, pero como se estableció en los puntos anteriores no se puede constatar de que

esto se efectuó diariamente dentro de la organización, afectando a su en la operatividad de la entidad.

ÁREA DE ADMISIÓN:

8. Con respecto al área de admisión se logra concluir que en dicha no cuenta con métodos operativos los mismos que le permitan medir el grado de eficiencia, ya que el encargado de esta área en el momento de la aplicación del cuestionario argumento que solo existe un libro de reclamaciones y sugerencias pero como a veces por ajeteo de las actividades no se toman el tiempo de indagar cuales son las falencias que pueden transmitirle al cliente al momento en que este adquiere el servicio; concluyendo que al Gerencia lo único que los interesa es operar con fines de lucro.

9. En lo concerniente para esta área se ha obtenido como conclusión que aún no existen un método operativo en el mismo que se plantee el acceso restringido al área de encargos, pudiendo esto dar pase a que cualquier persona que no esté permitida pueda ingresar a dicha área, pudiendo así producirse algún evento no esperada como algún extravío de alguna correspondencia trayendo consigo grandes consecuencias para la empresa.

10. También podemos concluir que el área de admisión se ha preocupado por la instalación de cámaras de video vigilancia, así poder estar alertas ante un posible hecho inesperado o un extravío de las correspondencias pudiendo originarles serios problemas con los usuarios.

11. Del mismo modo podemos concluir que la empresa en estudio aún no se a establecido algún método o mecanismo el mismo que permita la obtension de información de niveles de satisfacción de los usuarios, como haciendo indagación si es que el cliente se sintió satisfecho con el servicio brindado por parte de la empresa, generándole así un alto grado de desconocimiento de aceptación y conformidad por parte del servicio que se esta ofreciendo al publico

12. Como lo muestra el cuestionario aplicado, y, el argumento de los encargados del área se llega a la conclusión que la empresa realiza un análisis FODA cada año, en lo cual mediante argumentos al encontrarse las debilidades los jefes de alta gerencia buscan encontrar mejoras de solución para corregir dichas falencias ya que estas pueden incidir de manera directa con la operatividad de la empresa.

AREA DE RECURSOS HUMANOS:

13. Con respecto para esta área se concluye que al momento de la contratación del personal se plasma que la duración de dicho contrato durará seis meses vigencia; pero al presentarse el caso de que el empleado asuma sus funciones de manera muy eficiente y con responsabilidad dicho contrato es renovado por un nuevo periodo mas.

14. La empresa en estudio viene empleando el uso de control de asistencia digital, contando con un huellero el mismo que permite a los trabajadores el registro de su asistencia tanto a la hora de ingreso como a la hora de salida, contando con la información necesaria en tiempo real, para el pago oportuno y acciones correctivas, en caso de abandono de su centro laboral.

15. La Empresa Olva Courier no cuenta con métodos de obtención de información de niveles de satisfacción de sus usuarios, como haciendo una indagación si es que el cliente se sintió satisfecho con el servicio brindado generando alto grado de desconocimiento de aceptación y conformidad del servicio brindado, ya que al no tener conocimiento del grado de aceptación por parte del cliente no le permite a la empresa a medir su nivel de operatividad, ya que como se ha mencionado en puntos anteriores solo cuenta con un libro de reclamaciones y sugerencias pero muchas veces por motivos de rutina no es considerado.

AREA DE MARKETING:

16. Para el análisis concerniente a esta área se concluye que si se ha planteado un organigrama, graficando así la estructura organizacional de la entidad para lo cual se logra ver que la empresa cuenta con el área de gerencia (estando a cargo el señor Wilson Abad Flores), subdiviendose esta área en área de gerencia de operaciones constituida esta por el área de admisión cumpliendo esta área las funciones de recolección de las correspondencias y el registro de las mismas antes de su respectivo envío hacia su destinatario final; el área de gerencia operacional está conformada también por el área de clasificación y despacho de las mismas y es así como también en esta área el mismo usuario puede retirar sus encomiendas de donde se le haya remitido tal encomienda. Dentro de la estructura de la empresa se puede apreciar que existe un área de control de devoluciones, aquí se efectúe un control para aquellas correspondencias que son devueltas por cualquiera haya sido el impacte por el cual el Courier no pudo llegar a su destino final; así también dentro de la organización existe un área de servicio en donde se empaca las diversas correspondencias tanto a la hora de su anterioridad remisión como su post ingreso a la empresa; aparte del área de gerencia también existe el área de administración quienes se encargan del manejo interno de la empresa.

17. Continuando con el análisis para el cuestionario aplicado y determinar el objetivo principal para este punto, se concluye que la entidad aún no

cuenta con un manual de funciones establecidos; ya que muchas veces se ha presentado el caso de que cuando un trabajador está ausente es otro de los mismos empleados quienes se encargan momentáneamente para asumir responsabilidades que no están involucradas dentro de su jornada laboral

AREA DE CONTABILIDAD:

18. Obtenidos los resultados, se concluye, que el Área de Contabilidad, realiza su labor en un sistema Computarizado, acorde con la Resolución de Superintendencia N.º 286-2009/SUNAT, publica en el Diario El Peruano el 31.12.2009, en la cual la Administración Tributaria ha establecido disposiciones para la implementación del llevado de determinados libros y registros vinculados a asuntos tributarios de manera electrónica; emitiendo las Comprobantes de pago en merito a la Resolución de Superintendencia N° 117-2017/SUNAT, con lo cual genera satisfacción y brinda seguridad en los servicios prestados por cuanto, al emitir su Documentación electrónica son susceptible a fiscalización y o sanción por las órganos rectores tales como SUNAT, INDECOPI. Asimismo, los usuarios del servicio tienen la plena seguridad de que su correspondencia está respaldada por dichos documentos.

19. En lo que corresponde a las existencias de la empresa el área de contabilidad lleva un control minucioso de las mismas, controlándolas

mediante métodos de salida PEPS, garantizando el óptimo servicio al cliente, por cuanto su correspondencia es empaquetada y/o embaladas con materiales de óptima calidad, aduriendo u valor agregado al servicio brindado, generado satisfacción en los usuarios.

20. El área de Contabilidad, en mérito al análisis de los resultados obtenidos, se puede concluir que realiza sus funciones de control interno a cabalidad puesto que realiza arquezos de caja inopinados, estableciendo medidas de seguridad que garantizan la utilización de dichos fondos con lo establecidos en sus políticas internas, en salvaguarda de los intereses de la empresa.

AREA DE CAJA:

21. En lo concerniente a esta área podemos concluir que para la retribución por parte del cliente, la empresa se adecua según la factibilidad del cliente, ya que dicha retribución es bien de manera efectivo o mediante tarjetero de acuerdo a las comodidades del cliente en el momento que desea adquirir el servicio.

22. También mediante el cuestionario podemos concluir que la empresa si realiza un control de caja al final de cada día, garantizando así un óptimo desempeño de sus funciones en esta área

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo entre los principales mecanismos de control interno para las empresas Courier en el Perú y los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier” s.a. Piura, 2017

23. Como se ha venido efectuando el análisis, mediante los resultados obtenidos en cuadro N° 03 podemos llegar a la conclusión de que en muchas empresas de nuestro país no cuentan con estrategias competitivas así como la implantación de nuevos equipos tecnológicos ya que se llega a la conclusión de que muchas empresas operan de manera lucrativa sin importarles muchas veces el grado de eficiencia, lo mismo se puede concluir que la empresa en estudio lo único que le interesa es la incrementación de clientes ya que el gerente desconoce si es que sus empleados asumen de manera eficiente sus funciones.

24. Siguiendo analizando los resultados obtenidos en el cuadro se logró concluir que en muchas de las empresas proveedoras de este servicio tratan de incrementar nuevas medidas las mismas para que se pongan en práctica para poder mejorar la optimización en lo que es el área de despacho lo cual garantice un trato gentil entre el empleado con el usuario; por otro lado podemos ver que para la empresa en estudio cuenta con un esquema de valores establecido para tratar de transmitir un buen trato entre empleado y trabajador

25. En el Perú existen gran cantidad de empresas que no logran sobresalir en el mercado ya que no invierten en equipos de tecnológicos de última generación, mientras que Olva Courier cuenta con un Software adecuado para el seguimiento y recepción de los envíos de encomiendas

26. En el Perú existen gran cantidad de empresas que no cuentan con un Manual de funciones del mismo modo Olva Courier no cuenta con dicho Instrumento de Gestión

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:

RECOMENDACIONES:

Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno para la empresa “Olva Courier “S.A, Piura 2017

AREA DE GERENCIA:

- 1) Para esta área como se logró determinar que el gerente es quien a establecido el objetivo principal dentro de la empresa, pero como también se logró constatar que el personal desconoce dicho 0objetivo, por tal motivo se recomienda a que se tomen las acciones pertinentes para poder dar a conocer al personal dicho objetivo y también cuales son las acciones que se tomaran en cuenta para el logro de dicho objetivo

- 2) En merito a la Conclusión N° 02 al área de Gerencia, en la cual se determinó que el Gerente desconocía las acciones del personal a su cargo; Se recomienda que la Gerencia establezca acciones, tales como: delegar a un responsable de confianza o que sea el mismo gerente quien se encargue de supervisar las actividades que desempeña su personal para constatar el buen desempeño por parte de los colaboradores y mediante estas acciones poder tomar las mejores decisiones para poder lograr con el objetivo planteado.

- 3) Del mismo modo como se logró constatar que la empresa cumple las características de agilidad, estabilidad y un servicio de punta, pero como se

logró plantear en el punto anterior el gerente tiene desconocimiento acerca del desempeño de funciones por parte del personal, es por eso que se recomienda a que se establezcan las medidas oportunas para poder garantizar que dichas características se lleven a cabo de la manera oportuna.

- 4) Del mismo modo como se concluyó que la empresa cuenta con un esquema de valores planteado, se recomienda a la empresa que busque las maneras posible para poder informar al personal de dicho esquema para si poder garantizar la buena relación por parte del trabajador con el cliente.

ÁREA DE ADMISION

- 5) En la Conclusión N° 01 al Área de Administración, en la que se determinó que no cuenta como mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado; Se recomienda se implemente mecanismos en los cuales los usuarios del servicio expresen el grado de satisfacción del servicio obtenido, así como las sugerencias de cambio y/o recomendaciones para la mejora del mismo, Tales como cuestionarios cortos en los que se le solicite califique la atención por parte del terminalista, Grados de satisfacción con los tiempos de entrega y grado de satisfacción con los costos incurridos por los servicios brindados,

- 6) Así del mismo modo se recomienda para esta área que se tomen las acciones pertinentes, en las mismas que se plantee el acceso restringido al área de encargos, para así poder evitar algunas eventualidades no esperadas y que solo sea el personal designado quienes puedan tener acceso a dicha área.
- 7) Respecto a la conclusión N° 03 al Área de admisión se logró determinar que la empresa si realiza sus análisis de FODA cada año en el mismo que se logra determinar cuáles son las debilidades encontradas, por las mismas es que se recomienda que se tomen las acciones pertinentes para que estas puedan ser corregidas para así poder operar de manera mas eficiente.

AREA DE RECURSOS HUMANOS:

- 8) Como se logró concluir que el contrato de los trabajadores tiene un periodo de duración de 6 meses y se renueva cada vez el personal, para esta area se recomienda que al momento de la contratación de un nuevo personal se le brinde una pequeña capacitación antes del desempeño de sus funciones para que así el trabajo de estos sea de la mejor calidad.
- 9) Respecto a la Conclusión N° 02 al Área de Recursos Humanos, en la que se determina que la Empresa utiliza controles manuales para el registro de asistencia del personal contratado; por lo que se recomienda que el Área de Recursos Humanos implemente el uso de relojes marcadores digitales en los cuales los trabajadores marquen de manera digital su asistencia al centro de

labores, obteniendo así mayor control en sus trabajadores, así como información precisa y de manera inmediata de las asistencias y ausencias del personal, tomando las medidas correctivas que los casos ameriten.

- 10) Respecto a la Conclusión N°04, en la que determina que la empresa Olva Courier no cuenta con métodos de obtención de información de niveles de satisfacción de sus usuarios; se recomienda que se implemente mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción del servicio brindado, así como el trato por el personal, teniendo en cuenta que es una empresa prestadora de servicios, los Trabajadores de admisión deben estar acorde a las exigencias de los usuarios, puesto que mencionados trabajadores son parte fundamental de la imagen que refleja la empresa.

AREA DE MARKETING:

- 11) Como se logro concluir que la empresa cuenta con un organigrama organizacional se recomienda que a los encargados en la jefatura de cada área se los capacite para que asi cada uno de ellos pueda transmitir a sus subordinados acerca de lo que se desea lograr dentro de la empresa.

- 12) Respecto a la conclusión N° 02 al Área de Marketing, en la que se determina que la empresa Olva Courier no cuenta con Manual de Funciones, se recomienda que la Gerencia implemente del Manual de Funciones para la

empresa, conteniendo estas las actividades a realizar por cada una de las áreas de la empresa, personal y objetivos a lograr en un periodo determinado.

AREA DE CONTABILIDAD:

- 13) El área de Contabilidad, en mérito al análisis de los resultados obtenidos, se puede concluir que realiza sus funciones de control interno a cabalidad, Por lo que no se realiza recomendación y se incita a seguir con las labores realizados en salvaguarda de los intereses de la empresa.

- 14) En lo concerniente al control de sus mercaderías se recomienda a la empresa a seguir implementando mas el método PEPS ya que este le permite garantizar a sus clientes una optima calidad del servicio ya que le permite transmitir a sus usuarios que su mercadería será remitida lo mas antes posible.

- 15) Del mismo modo se le incita a esta área a seguir realizando sus arqueos de caja inopinados ya que estos son considerados una medida drástica lo que garantiza a la entidad de que sus fondos están bien salvaguardados.

AREA DE CAJA:

- 16) Para esta área se le recomienda a seguir a seguir con ese tipo de modalidad por el servicio para que así facilite al usuario y le transmita una comodidad ya que se adecua a las posibilidades del mismo

- 17) Se le recomienda a que siga con la realización de sus controles de caja al final de cada día para así poder garantizando el buen estado de sus activos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1. Aquino (2018).** En su tesis titulada “*caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa soyuz s.a.*” – lima, 2017”. Documento disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4773/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_AREA_CARGO_ENCOMIENDAS_AQUINO_RA_MOS_ARHUES_FELICIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 2. Bacalao (2004)** define al control interno como un instrumento de gestión, documento disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5457/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 3. Cárcamo, S. (2016).** En su tesis titulada “*Los mecanismos de control interno, administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura año 2015*” documento disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/487>

4. **Conceptos de Courier.** Definición sobre Courier, documento disponible en:
https://www.google.com/search?q=GoogleCONCEPTOS+DE+COURIER&rlz=1C1CHBF_esPE819PE819&oq=GoogleCONCEPTOS+DE+COURIER&aqs=chrome..69i57&sourceid=chrome&ie=UTF-8
5. Contraloría General de la República. (2014). Marco conceptual del control interno. Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
6. Convención Nacional de Contadores Públicos, & Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (1957). Memoria de la primera Convención Nacional de Contadores. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Disponible en:
<http://www.worldcat.org/title/memoria-de-la-primera-convencion-nacional-decontadores/oclc/61353474>
7. COSO (2013). Control Interno Marco integrado. Instituto de auditores interno. España. Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO I, desde la versión de 1992 a la versión 2013.

Disponible en: <http://doc.contraloria.gob.pe/Control>

[Interno/Normativa_Asociada/coso_2013resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control/Interno/Normativa_Asociada/coso_2013resumen-ejecutivo.pdf)

- 8. Cuellar, G. (2009). Informe Ejecutivo del COSO. Universidad del Cauca – México. Obtenido de:**

<http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siet+e.pdf>

- 9. Componentes del control interno**, documento disponible en

<https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html#fases>

- 10. Estrada, G. (2010).** En su tesis titulada “*Estrategias competitivas para una empresa de servicios de mensajería internacional. Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala*” Documento

Disponible en:

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2161_IN.pdf

- 11. Fases del control interno; documento disponibles :**

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

- 12. Flores., D. (2009).** *Propuesta de Rediseño de las rutas de entrega AM para DHL Express Quito. Tesis de grado, Universidad San Francisco*

de Quito. Documento Disponible en:

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/612/1/91227.pdf>

13. Galán, M. (2009). “Las Hipótesis en la Investigación”. Metodología de la investigación. Disponible en:

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

14. Guerrero (2017) En Su Tesis Titulada “*el control interno y su relación con la eficiencia de la empresa full services regional e.i.r.l. – piurano 2017*” documento disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12324>

15. Holmes, A. (1960). Auditoria: Principios y procedimiento. UTEHA – México. Disponible en:

<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7479>.

16. Jacinto, M. (2012). En su tesis titulada “*Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la empresa EPPO S.A. Tesis de grado, Universidad de Piura*”. Documento Disponible

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1258/ING_506.pdf?
sequence=4&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1258/ING_506.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- 17. Koontz, H., & O'Donnell, C.** (1970). Curso de administración moderna: Un análisis de las funciones de la administración. Mc Graw Hill. México. Extraído de:
<http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/201603111012241361>.
- 18. Morales, M.** (2012). En su tesis titulada “*Propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado en la empresa globalex S.A*”. Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador. Documento Disponible en:
[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1357/1/T-UCE-0003-
181.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1357/1/T-UCE-0003-181.pdf)
- 19. Ríos, K.** (2014). En su tesis titulada “*Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana*”. Documento Disponible en:
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/
rios_sk.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf)
- 20. Saltos (QUITO – ECUADOR, 2013)** en su proyecto de investigación titulado *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE*

TESORERÍA DE LA EMPRESA DE COURIER MIAMI CARGO S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL documento disponible en:
<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4127>

21. Silva, A. (2013). En su proyecto titulado “*Proyecto de factibilidad para la creación del servicio de paquetero nacional e Internacional para clientes de la ciudad de Quito en la empresa Transercarga Ecuador S.A.*” Trabajo de investigación, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Documento Disponible en:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4309/1/UPS-QT03621.pdf>.

22. Vargas, M. (2010). en su tesis titulada “**Plan de proyecto de inversión continental Courier SAC, Universidad Continental de Ciencias e ingenierías de Perú, Huancayo**”. Documento Disponible en:
<http://es.scribd.com/doc/100546138/Continental-Courie>

23. Vargas. (2015). En su tesis titulada “*Implementación de un sistema de Gestión y entrega de envíos para la planificación y control de despachos a los almacenes de DHL exprés Perú*” documento disponible también en <http://repositorio.cientifica.edu.pe:8080/handle/UCS/355>

24. Vilela, R. (2014). Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MYPE, rubro Courier de Piura, año 2014. Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Documento Disponible en:

http://tesis.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/273/TESIS%20VILELA%20MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed

25. Villavicencio, R. (2014). En su tesis: “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Línea S.A Trujillo S.A*” disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/475>

26. William (1965) define al control interno como un programa de organización de toda entidad, documento disponible en :

<https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtm>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO:

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado: Los Mecanismos De Control Interno En Las Empresas Courier En El Perú. Caso: Olva Courier S.A”, Piura, 2017

Encuestadora: SOLIS MIJA ELVA ROSA

Encuestado: Wilson abad flores (gerente general)

Fecha: MAYO 2019

Gerencia general:

- 1) ¿El Gerente General es quien ha establecido el objetivo principal dentro de la organización?
 - a. SI
 - b. NO
- 2) ¿sabe usted si el personal a su cargo cumple con las actividades designadas?
 - a. SI

- b. NO
- 3) ¿Cuánto tiempo tiene constituida en esta ciudad la empresa Olva Courier?
- a. 5 años
 - b. 10 años
 - c. 10 años a mas
- 4) ¿Cuenta la entidad con un esquema de valores el mismo que coadyuve a la buena relación entre el trabajador con el cliente?
- a. SI
 - b. NO
- 5) ¿La empresa cumple las características de?
- a. Agilidad
 - b. Estabilidad
 - c. Servicio de punta
 - d. Todas las anteriores

Área de Admisión

- 6) ¿Existen métodos de operatividad dentro de la empresa los cuales permitan medir el grado de eficiencia?
- a. SI
 - b. NO
- 7) ¿se cuenta con tecnología la misma que garantice a la empresa a operar de manera eficiente?
- a. SI

b. NO

8) ¿Cuenta la empresa con libro de reclamaciones y sugerencias, el mismo que sirva para atender alguna incomodidad que tuvo el cliente?

a. SI

b. NO

9) ¿Existe algún procedimiento el cual permita permita que se restrinja en ingreso al área de encargos?

a. SI

b. NO

10) ¿cuenta la entidad con cámaras de video vigilancia instaladas?

a. SI

b. NO

11) ¿Existen mecanismo que permitan evaluar el nivel de satisfacción del cliente con el servicio brindado?

a. SI

b. NO

12) ¿Se ha efectuado el análisis FODA, el mismo que ayude a verificar cuáles son las fortalezas y deficiencias existentes en la organización?

a. SI

b. NO

Área de recursos humanos:

13) ¿Qué tiempo de duración tiene el contrato de cada trabajador?

a. 3 Meses

b. 6 Meses

c. 1 Año

d. Mas

14) ¿Qué sistema se emplea para controlar a los colaboradores?

- a. Manual
- b. Electrónico
- c. especifique

15) ¿Existen procedimientos para evaluar el perfil profesional al momento en que se desea contratar un nuevo trabajador?

- a. SI
- b. NO

16) ¿Existe personal encargado para las funciones primordiales de la empresa es el idóneo?

- a. SI
- b. NO

Área de marketing:

17) ¿Cuenta la empresa con un organigrama?

- a. SI
- b. NO

18) ¿Cuenta la entidad con un manual de funciones?

- a. SI
- b. NO

19) ¿Se tiene archivo de los comprobantes emitidos por la entidad?

- a. SI
- b. NO

20) ¿Cuenta la empresa con un software el cual le permita el registro de la correspondencia, seguimiento y la recepción de la misma?

- a. SI
- b. NO

21) ¿Cuenta la entidad con alguna alianza a nivel nacional para el momento de la recepción y entrega del Courier a su destinatario?

- a. SI
- b. NO

Área de contabilidad:

22) ¿Se lleva control de las existencias de la empresa?

- a. SI
- b. NO

23) ¿Cómo se lleva la contabilidad en la Empresa?

- a) Manual
- b) Computarizada

24) ¿Se hace Arqueos Inopinados a los fondos Fijos?

- a. SI
- b. NO

25) ¿La empresa invierte en tecnología de punta?

- a. SI
- b. NO

26) ¿Se capacita al personal antes del desempeño de sus funciones?

- a. SI
- b. NO

27) ¿Qué método se emplea para el control de las existencias?

- a) UEPS
- b) PEPS
- c) Kardex Ponderado

AREA DE CAJA

28) ¿Cómo es el pago para el envío de las correspondencias?

- a) Efectivo
- b) Tarjetero
- c) Todas las anteriores

29) ¿se realiza control de caja al finalizar el día?

- a) SI
- b) NO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Señor: Wilson Abad Flores

(Representante legal de la empresa “Olva Courier S.A”- Piura)

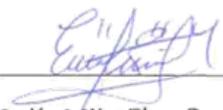
Solicito: Permiso para aplicación de encuesta

Yo Elva Rosa Segunda Solís Mija, identificada con DNI: 47620650, domiciliada en Luis Alberto Sánchez MZ c lote 03 (distrito veintiséis de octubre – Piura); alumna egresada de la universidad católica los Ángeles de Chimbote “ULADECH PIURA”, escuela profesional de contabilidad con C.U: 1203101008; ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de que vengo realizando mi trabajo de investigación de tesis, el mismo que tiene como objetivo principal dar a conocer “los mecanismos de control interno en las empresas Courier en el Perú caso: olva Courier S.A- Piura, por tal motivo es que e dirijo hacia su persona para solicitarle el permiso respectivo para poder llevar acabo la aplicación de una encuesta, la misma que será de gran utilidad para poder cumplir con el objetivo de mi trabajo de investigación ya antes mencionado.

Por lo anteriormente expuesto ruego a usted y de antemano le agradezco acceda ante mi petición

Piura, 27 de agosto del 2019



Solís Mija Elva Rosa Segunda

D.N.I: 47620650

C.U:120310108



S: 250