

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA
DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES
DEL PERU: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES
HNOS S.R.L.”- LIMA, 2017**

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

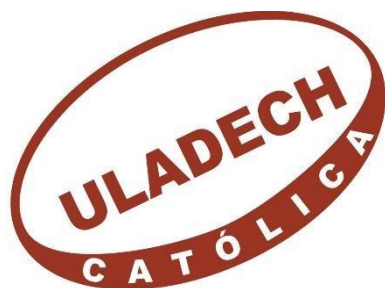
AUTORA

BACH. ROSARIO ELIZABETH ZAMUDIO PEÑA

ASESOR

MG. C.P.C. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERU 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES
DEL PERU: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES
HNOS S.R.L.”- LIMA, 2017**

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

AUTORA

BACH. ROSARIO ELIZABETH ZAMUDIO PEÑA

ASESOR

MG. C.P.C. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERU

2018

HOJA DE JURADO

Dra. Rosario E. Rodríguez Cribilleros
PRESIDENTE

Mgtr. CPCC Donato Castillo Gomero
MIEMBRO

Mgtr. Montano Barbuda Julio Javier
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza
necesaria y permitirme haber llegado
hasta este momento tan importante
en mi vida profesional.

A mi familia por ser el pilar más
importante en mi vida y a mis
maestros por ser parte de mi
formación, por su arduo trabajo de
transmitirme sus conocimientos, por
su apoyo, pero sobre todo por la
amistad brindada.

DEDICATORIA

A mis padres porque son la base de mi formación, por brindarme el apoyo y la fortaleza necesaria para seguir adelante, por guiarme en el camino de los valores, y a mis hermanos por estar a mi lado, por formar parte de lo más hermoso que tengo. Mi familia.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú: Caso “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2107. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al administrador llegando a los siguientes resultados: Respecto a la revisión literaria los autores señalan que es de mucha importancia que las empresas cuenten con un control interno adecuado y oportuno que les permita disminuir errores y deficiencias en el servicio, y de esa forma contribuir a mejorar las actividades de la empresa, con el fin de fortalecer el proceso de la operatividad de las empresas y lograr los objetivos de la organización, y con respecto a la entrevista realizada al administrador de la Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L no tiene un manual de procedimiento, como tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos, se determinó además que la empresa no cuenta con el personal capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de evaluar y supervisar el área de encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de errores y deficiencias. Finalmente se concluye que es necesario establecer los objetivos generales y específicos, darlos a conocer al personal con el fin de que todo el personal esté involucrado en el cumplimiento de aquellos objetivos; así mismo integrar a una persona capacitada en el área de control interno; con el propósito de mejorar la operatividad de la organización y reducir los errores y deficiencias en la prestación del servicio.

Palabras Claves: Control Interno, Encomienda.

ABSTRAT

The general objective of the research was to determine and describe the characteristics of internal control in the commissioning area of the Transport Companies of Peru: Case "Transportation Company Flores Hnos. SRL" - Lima, 2107. The investigation was of non-experimental descriptive design , bibliographic, documentary and case studies, for the collection of bibliographic information, bibliographic records were used and for the collection of information from the company, an interview was conducted with the administrator, reaching the following results: Regarding the literary review, the authors indicate that It is very important that the companies have adequate and timely internal control that allows them to reduce errors and deficiencies in the service, and in this way contribute to improving the company's activities, in order to strengthen the process of the operation of the company. companies and achieve the objectives of the organization, and with respect to the interview conducted The administrator of the Transportation Company Flores Hnos SRL does not have a procedure manual, nor has his general and specific objectives been established, it was also determined that the company does not have the trained personnel for a good development of internal control when evaluating and supervise the parcels area, being an area with a high risk of errors and deficiencies. Finally, it is concluded that it is necessary to establish the general and specific objectives, to make them known to the staff in order that all the personnel is involved in the fulfillment of those objectives; likewise integrate a person trained in the area of internal control; with the purpose of improving the operability of the organization and reducing errors and deficiencies in the provision of the service.

Key Words: Internal Control, Commendation.

CONTENIDO

| | |
|--|------|
| CARATULA | |
| CONTRACARATULA..... | i |
| HOJA DEL JURADO EVALUADOR..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| CONTENIDO..... | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | viii |
| I. INTRODUCCION..... | 09 |
| II. REVISION DE LITERATURA..... | 15 |
| 2.1.ANTECEDENTES..... | 15 |
| 2.1.1. Internacionales..... | 15 |
| 2.1.2. Nacionales | 18 |
| 2.1.3. Locales..... | 23 |
| 2.2.BASES TEORICAS..... | 25 |
| 2.2.1. El Control Interno..... | 25 |
| 2.2.2. Objetivos del Control Interno | 26 |
| 2.2.3. Tipos de Control Interno..... | 28 |
| 2.2.4. Principios del Control Interno..... | 28 |
| 2.2.5. Elementos del Control..... | 30 |
| 2.2.6. Informe COSO | 31 |
| 2.2.7. Componentes del Control Interno | 33 |
| 2.2.8. Normas del Control Interno | 35 |
| 2.2.9. Teoría del Transporte | 36 |
| 2.2.10. Encomienda | 37 |
| 2.3.Marco Conceptual | 37 |

| | | |
|------|---|----|
| III. | METODOLOGIA | 43 |
| | 3.1. Tipo de Investigación..... | 43 |
| | 3.2. Nivel de Investigación | 43 |
| | 3.3. Diseño de la investigación..... | 43 |
| | 3.4. Definiciones Conceptuales y Operacionales de las Variables | 43 |
| | 3.5. Población y muestra | 43 |
| | 3.6. Técnicas e instrumentos | 44 |
| | 3.6.1. Técnicas..... | 44 |
| | 3.6.2. Instrumentos..... | 44 |
| | 3.7. Plan de Análisis | 44 |
| | 3.8. Matriz de consistencia | 44 |
| | 3.9. Principios éticos..... | 44 |
| IV. | RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS..... | 45 |
| | 4.1. Resultados | 45 |
| | 4.1.1. Respecto al objetivo específico 1 | 45 |
| | 4.1.2. Respecto al objetivo específico 2 | 48 |
| | 4.1.3. Respecto al objetivo específico 3..... | 52 |
| | 4.2. Análisis de resultados | 56 |
| | 4.2.1. Respecto al objetivo específico 1 | 56 |
| | 4.2.2. Respecto al objetivo específico 2..... | 57 |
| | 4.2.3. Respecto al objetivo específico 3..... | 61 |
| V. | CONCLUSIONES | 65 |
| | 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1..... | 65 |
| | 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2..... | 65 |
| | 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3 | 66 |
| VI. | Recomendaciones | 66 |
| VII. | ASPECTOS COMPLEMENTARIOS | 68 |
| | 7.1. Referencias bibliográficas | 68 |
| | 7.2. Anexo | 76 |
| | 7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia | 76 |
| | 7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas..... | 77 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 7.2.3. Anexo 03: cuestionario | 78 |
|-------------------------------------|----|

INDICE DE LOS CUADROS

| | |
|--------------------|----|
| CUADRO N° 01 | 45 |
| CUADRO N° 02 | 48 |
| CUADRO N° 03 | 52 |

I. INTRODUCCION

En la época precolombina (un periodo que abarca desde el nacimiento de los primeros pobladores americanos hasta la conquista por los europeos con la colonización de Colon en 1492), los incas poseían un sistema de caminos interconectados a través de todo su imperio para trasladar diferentes tipos de mercancías. En los inicios, el transporte terrestre se realizaba a pie, utilizando la fuerza de los animales o a través de canoas o botes, aprovechando la corriente de los ríos para hacer llegar sus mercancías al destino deseado.

Más tarde, surgieron otros métodos de transporte terrestre como la bicicleta, que fue el origen de la motocicleta y esta, a su vez, del automóvil. Desde siempre, el hombre ha buscado la manera de inventar un aparato que lo transportase rápida y cómodamente sin la necesidad de utilizar animales. Con la primera Guerra Mundial las necesidades de transporte se incrementaron, y así surgieron los autobuses y la gran industria del motor existente a día de hoy que incluye tan variados métodos de transporte como el ferrocarril, transporte urbano, metro o tren de alta velocidad. Su evolución ha sido fundamental para garantizar el suministro y todo tipo de bienes y servicios. Ha sido fundamental para el avance de la propia humanidad. **(Cardona, 2016)**

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. Por lo tanto, se debe ver, de acuerdo con las necesidades del negocio o empresa, qué control se tiene que implantar o tener.

(Amaro, 2013)

Cualquier Entidad, sin importar su tamaño u objeto, debe tener una estructura organizacional que le permita planear, ejecutar, controlar y monitorear todas las actividades que hacen parte de las denominadas cadenas de valor, es decir las actividades que producen valor agregado en una organización.

En todas las organizaciones es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes; además de que se protegen, se cuidan los activos y los intereses de las empresas. Asimismo, se logra evaluar la eficiencia de la empresa en cuanto a su organización. El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones entre la empresa y sus clientes, así como también es aquel que mantiene un nivel alto de dignidad humana en las

relaciones entre dirigentes y subordinados. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. **(Milner, 2015)**

A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos. Hasta entonces, el control interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el control interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.

El enfoque tradicional del control interno, que, si bien generaba cierto grado de influencia sobre los resultados de la entidad, ha sido superado por un enfoque contemporáneo que tiene efectos sustantivos sobre dichos resultados. Los elementos clave del tránsito hacia la actual visión del control interno son: la participación de la alta dirección y todo el personal, en el diseño y ejecución del sistema de control interno y en el fortalecimiento de los esfuerzos y resultados de las funciones auditoras internas y externas. El nuevo contenido del control interno rebasa la comprobación física y otras medidas similares, propias de su

versión tradicional. **(Contraloría General de la Republica, 2014)** La gran mayoría de las empresas del sector Transporte Terrestre de Carga muchas veces no cuenta con un control interno eficiente, debido principalmente a que muchas de ellas son familiares y no se cuenta con gente profesional que oriente como debe llevarse un control interno en la empresa; muchas veces el dueño de la empresa no considera necesario el control interno lo que ocasiona que de alguna manera intencional o no se propicien fraudes apoyados por una falta de formalidad en las empresas, por falta de una organización adecuada, falta de manuales de procedimientos y faltas de políticas y objetivos que sean conocidos por todos los miembros de la empresa. Hoy en día es necesario que todas las empresas tengan un sistema de control interno adecuado para evitar riesgos y fraudes, proteger los activos y los intereses de las empresas, así como también evaluar la eficiencia de las mismas en cuanto a su organización. **(Mariños, 2015)** Tanto las empresas de transportes terrestres de pasajeros y carga como las empresas de transporte de carga, invierten en infraestructura, seguridad, vehículos, tecnología, mobiliario, etc. Con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios en cuanto a confianza y cumplimiento se refiere a la hora de entregar a tiempo las encomiendas a sus clientes.

La investigación está dirigida a la “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.” con RUC N° 20119407738, Fundada en el año 1973 por los hermanos Pastor y Raúl Flores Chávez, en la ciudad de Tacna, la Empresa empezó sus operaciones exclusivamente con el transporte urbano. Con la visión del mercado que sus fundadores tenían, fue muy rápido el crecimiento de la empresa. Durante 1978 la compañía ingreso al transporte interprovincial cubriendo toda la zona Sur del Perú, atendiendo las rutas de los departamentos

de Tacna, Moquegua y Arequipa. En el año 1990, Transportes Flores Hnos. realizo una reestructuración del personal administrativo y con la entrada de Sergio Flores Vildoso, hijo y sobrino de los fundadores, se proyectó para desarrollarse más en las rutas del norte de Lima, así la empresa inicio un nuevo camino. Además, amplio sus servicios desde Tacna y Arequipa con destino a la ciudad de Lima e inauguro nuevos mercados.

La empresa de transporte Flores Hnos. S. R.L. está surgiendo en el mercado laboral competitivo haciendo el transporte de carga por todo el territorio nacional; no es una empresa de transporte de carga convencional, se distingue por haber alcanzado gran eficiencia y labor en el transporte de nuestros clientes. Empresa de transporte Flores tiene como actividad principal el trasporte terrestre publico interprovincial de pasajeros teniendo como secundarias el traslado de encomiendas, así como el envío y recepción de giros, las ventas están dirigidas al mercado nacional y al internacional (Arica-Chile) con proyección a ampliar sus rutas internacionales.

Empresa de transportes flores Hermanos fue fundada en el año 1973, por los hermanos Pastor y Raúl Flores Chávez, en la ciudad de Tacna, La empresa empezó sus operaciones exclusivamente con el transporte urbano.

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del Control Interno en el área de encomiendas de las Empresas de Transportes del Perú: Caso “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017?**

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

Determinar y describir las Características del Control Interno en el área de

Encomienda de las Empresas de Transportes del Perú: Caso “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2107.

Para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú - Lima 2017.
2. Describir las características del Control Interno en el área de encomienda de la “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú y la” Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017

Esta investigación busca brindar a la empresa una información oportuna de la efectividad del control interno de las Empresas de Transportes del Perú y la “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017; con el fin de obtener una buena productividad; así como contribuir a que la empresa obtenga un mejoramiento y eficiencia en la prestación de sus servicios en beneficio de la sociedad, ya que la aplicación correcta de los componentes del control interno permitirá tomar buenas decisiones además de cumplir con los objetivos y metas establecidas de las empresas. Del mismo modo se justifica porque servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones.

Finalmente, la presente investigación me servirá para concretar mis estudios profesionales y a la vez obtener el título profesional de contador Público. Hecho que a su vez ha permitido que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cumpla con los estándares de calidad que establece la nueva ley universitaria.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Catuche, D. & Benavides, S. (2017). En su tesis Titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA LOGÍSTICA INTERNACIONAL SAS”, en la ciudad de Cali.** El **objetivo general** fue: Diseñar una propuesta de un sistema del Control interno para la compañía Logística, **llegando a la conclusión siguiente:** La compañía Logística Internacional SAS, es una empresa donde se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control. También **Bernal, X., Hernández, M. & Rivera, V. (2014).** En su estudio de investigación titulado: **“MANUAL DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE EL ENVIO DE ENCOMIENDAS A TRAVES DE GESTORES Y EMPRESAS COURIER EN EL SALVADOR”** realizado en la ciudad de El Salvador, cuyo **objetivo general** fue analizar las actividades que realizan las empresas Courier y los gestores de encomiendas. Obteniendo como **resultado:** Que los gestores de encomiendas y

empresas Courier tienen deficiencias o muy poco conocimiento de la normativa aduanera, por lo que incurren en acciones que provocan la comisión de infracciones aduaneras, influyendo en el desarrollo y desempeño de sus actividades, por incumplimientos aduaneros, falta de políticas de operación, etc. Llegando a la **conclusión**: Las encomiendas son importantes para la economía familiar y la del país en general, además que los gestores de encomiendas y empresas Courier son importantes, ya que por medio de ellos se realizan procesos de importación más ágiles. Por lo tanto, las recomendaciones están orientadas a la creación y adopción de políticas, procedimientos y controles para disminuir las deficiencias que se cometen en el proceso de importación y tener lineamientos definidos para ello, conjuntamente a la constante capacitación del personal involucrado.

Así mismo **Marcillo, L. & Quito, M. (2016)**. En su tesis Titulada: **“DISEÑO DEL CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA TRANSEMPAC S.A” realizado en la ciudad de Guayaquil**. planteo como **objetivo general**: Diseñar un Manual de Control Interno de las operaciones en la empresa Compañía de Transporte TRANSEMPAC S.A. especializada en carga aduanera para mejorar al desarrollo administrativo, operacional y financiero de esta organización. Obteniendo como **resultado**: Que la compañía Transempac S.A no cuenta con un control interno contable, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e

incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que se debe asumir unas series de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. Así mismo se **concluyó**: que donde se puedan determinar las falencias en el sistema de control interno, ya que nunca se ha realizado una auditoría de control interno. Esta situación implica que se debería implantar controles internos de la mencionada empresa.

Finalmente, **Laurita, F. (2013)**. En su trabajo de investigación titulado: **“CONTROL INTERNO EN EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA” en la ciudad de Argentina**. planteo como **objetivo principal**: Implementar procedimientos de control en los circuitos compras-pagos, ventas-cobros y bienes de uso que le otorguen a la empresa O.L. mayor seguridad y confiabilidad en sus operaciones. Se propuso en primer lugar el desarrollo de documentos que respalden las operaciones llevadas a cabo por la organización. Dicha documentación de respaldo constituirá, junto a la redefinición y establecimiento de un orden en las actividades de los circuitos objeto de estudio, la base para la incorporación de las actividades de control. Conjuntamente se propone la creación de un sector de auditoría interna, quien tiene a cargo la tarea de supervisión.

2.1.2. Nacionales

En este informe se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio

Cárcamo, S. (2016). En su tesis Titulada: **“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO COURIER DE LA PROVINCIA DE PIURA, AÑO 2015”** realizado en la ciudad de Piura, cuyo **objetivo general fue:** Determinar y describir los principales mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro Courier de la provincia de Piura, año 2015.

Obteniendo como resultados más importantes: Las empresas del sector servicios rubro Courier se caracterizan por la rapidez, seguridad y calidad en el servicio, además cuentan con procedimientos específicos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del personal a la empresa; así mismo realizan liquidaciones diarias de caja y depósitos al banco a primera hora del día siguiente, los cuales se concilian cada mes.

Joaquín, L. & Céspedes, A. (2013). en su tesis Titulada: **“DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACTUAL EN EL PROCESO ESPECÍFICO DE LAS VENTAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ITTSABUS”** realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo **objetivo general fue:** Demostrar que el diagnóstico del sistema de control interno actual mejorará el proceso específico del área de ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus. Obteniendo como resultados: De acuerdo a las diferentes entrevistas y encuestas realizadas en la Empresa de Transportes

Ittsabus, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente; los procesos internos del área no están debidamente registradas, y parte del personal del área, no ha participado de capacitaciones.

Por ello, concluyo que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno, en el proceso específico de las ventas de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso de ventas y la organización de las funciones.

Castillo, R. (2016). En su tesis Titulada: **“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE TESORERÍA EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VALORES DEL PERÚ: CASO**

PROSEGUR SA. TRUJILLO, 2016” cuyo **objetivo general** fue:

Determinar y describir las características del control interno del área de tesorería en las empresas de transporte de valores del Perú y en la empresa PROSEGUR SA. Trujillo, 2016. Obteniendo como resultado principal: La aplicación de los controles internos no deben ser añadidos si no incorporados a la infraestructura de una empresa, de manera que no entorpezcan, sino que favorezcan la consecución de los objetivos. El hecho de incorporarlos permitirá identificar desviaciones en actividades operativas básicas, y además se agilizaría el tiempo de respuesta para solucionar estas desviaciones.

Ocaña, L. (2016). En su tesis Titulada: **“EL CONTROL**

INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUASCARÁN S.A. 2015” cuyo **objetivo general** fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. Obteniendo como resultado principal: La empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos, Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

Rufasto, M. (2016). En su tesis Titulada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS, EN EL PERÚ CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS SUPER STAR SRL - PIURA, 2015”** realizado en la ciudad de Piura, cuyo **objetivo general** fue: Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de Transportes Unidos Supes Star SRL – Piura, 2015. **Concluyó** que la empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados, La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, respalda el uso

racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR (Plan Regulador de Rutas) mejorará el servicio de transporte público.

Infantes, O. (2016). En su tesis titulada: “**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE TESORERÍA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO TRANSPORTES MEDIOMUNDO S.A.C. TRUJILLO, 2016**”

realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo **objetivo general** fue: Determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. **Concluyó** que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.

Vega, M. & Jiménez, M. (2014). En su tesis Titulada:

“**EVALUACIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO SEGÚN LA NIA 400, Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NEGREIROS S.A.C.**

– **TRUJILLO 2012**” realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo el **objetivo general** fue: Demostrar de qué manera si se realiza la evaluación de riesgos y control interno según la NIA 400, entonces se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la

Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. En cuanto al resultado obtenido de las variables independiente y dependiente, fueron positivos, ya que se pudo obtener información acerca del grado de riesgo existente y el grado de confiabilidad del sistema de control interno, y su incidencia en la gestión de la empresa Transportes Negreiros S.A.C.; así mismo se **concluyó** que, en el diagnóstico inicial cualitativo y cuantitativo realizado a la empresa Transportes Negreiros S.A.C, se determinó que existen riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa, respecto al servicio que se presta al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable, los que se constituyen en elementos que indican la probabilidad de que ocurran acciones no previstas y controladas

Macarlupu, M. (2016). En su tesis titulada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE MICROBUSES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SERVICIOS GENERALES 6-M BUSS SAA CATACAOS – PIURA 2015”** realizado en la ciudad de Catacaos. Cuyo **objetivo general** fue: Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura, 2015. En cuanto el resultado La

empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

2.1.3. Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en el Departamento de Lima; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Alvarado, L., Rayter, A. & Rivas, I. (2016). En su tesis Titulada: **“LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA Y SU CAMINO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO”** realizado den la ciudad de Lima, cuyo **objetivo general fue:** Evaluar y recomendar a la gerencia de Rayter & Marc E.I.R.L como mediante un adecuado control interno y siendo complementada con la teoría del COSO, NIIF y Empresas familiares obtendrá una mejor gestión en sus procesos y mayores beneficios económicos. Se **comprobó** que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, puesto que, la mayoría de los procedimientos realizados por la empresa son informales lo cual no permite el óptimo desarrollo de las actividades. Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas diarias. Asimismo, no todo el personal está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. La

gerencia no es consciente de la importancia del orden, comunicación, documentación y verificación del cumplimiento de sus controles e impacto de estos en los beneficios económicos. Finalmente se **concluyó** que, se debe construir un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa.

Salas, D. & Velasco, J. (2009). En su tesis Titulada:

“PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCESO SERVICIO DE CARGA Y ENCOMIENDAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LINEA S.A. PARA DISMINUIR LOS

COSTOS DE CALIDAD” realizado en la ciudad de Lima, cuyo

objetivo principal: fue realizar el análisis de los procesos del

Servicio de Encomiendas de la Empresas de Transportes Línea S.A.,

Obteniendo el siguiente **resultado:** que las causas de los principales

problemas que influyen en la calidad del Servicio de Encomiendas

de la Empresa de Transportes Línea S.A es no contar con equipos

adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas y un

software especializado que permita el manejo eficiente de esta

información obliga que, a través de todos los procesos, exista un

exceso de actividades de control que se realizan de forma manual

incrementando el riesgo de errores en el proceso. Así mismo

concluyó que la Implementación de las soluciones a los principales

problemas de la calidad en los procesos del Servicio de Carga y

Encomienda de la Empresa de Transportes Línea deberá de hacerse

por etapas comenzando con los servicios prestados entre las ciudades de Trujillo y Lima de tal forma que permita aprender durante el proceso de implementación.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

El Control Interno

Bacallao (2009), en su artículo científico titulado: “Génesis del Control Interno” define el control interno como 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. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Sin embargo, **Hernández (2007)** Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdidas de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Debido que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de las empresas de transporte de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos.

Por otro lado, **García (2017)** indica que la esencia del control interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones. Dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones, para que estén de conformidad con las normas prescritas y con los objetivos planteados.

Objetivos del Control Interno

Vásquez (2011) los objetivos del Control Internos son los siguientes:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

- Garantizar que el sistema de control disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Por otro lado, **Estupiñan (2006)** señala que los objetivos básicos del Control Internos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Tipos de Control Interno

Vásquez (2011), señala que los procesos de control pueden ser del tipo:

- Preventivo cuando se trata de evitar situaciones no deseables.
- Detectivos cuando se utilizan para detectar situaciones que ponen en riesgo el logro de los objetivos.
- Correctivo cuando actúan para corregir y evitar la recurrencia de una situación problemática.
- Proactivos que pueden promover a que ocurran cosas

positivas

Principios del Control Interno

Meléndez (2015), los principios del control interno son indicadores fundamentales que sirven como base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa. Sin embargo, los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en lo siguiente:

- Es necesario establecer responsabilidades.
- Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
- Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas.
- Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona.
- Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.
- La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- Los periodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.

- La vinculación del empleado en la empresa no se consigue únicamente con un sueldo justo y suficiente; son importantes otros aspectos.
- En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.
- No debe obviarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad por partida doble.
- Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia.

Elementos del Control Interno

Meléndez (2015), entre los elementos del control interno podemos considerar:

- **Organización.** - Varía de acuerdo con el tipo de empresa, actividad giro del negocio, con su tamaño, con el grado en el cual quedan geográficamente divididas sus operaciones, con el número de sucursales o cualquier otro factor que pueden ser peculiares a determinada empresa en particular. Por tanto, se define la estructura de una empresa cuando se determina el campo de acción de todos y cada uno de los componentes de la misma, al mismo tiempo que se establecen las relaciones de unos y otros de una manera determinada.
- **Procedimiento.** – La existencia del control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en las prácticas mediante procedimientos y funciones que garanticen la solidez de la organización mediante la planeación, un buen registro completo de las actividades e informes internos

relacionados a la información contable y financiera mensuales.

- **Recurso Humanos.** - La eficacia de un sistema de control interno depende básicamente de la calidad del personal empleado de la empresa, ya que es fácilmente comprensible que el mejor de los sistemas puede fallar, aunque sea muy automatizado y aun cuando utilice las más refinadas técnicas que la automatización pone a su alcance, sino se dispone del personal idóneo para llevarlo a cabo.
- **Supervisión y/o Monitoreo.** – No es únicamente necesario el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo, de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en forma directa e indirecta. Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formas e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno.

Informe COSO

Según el Modelo COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos.

Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema

de control interno en particular es efectivo: es un juicio subjetivo resultante de una evaluación de si los cinco componentes mencionados están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo da la seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos de uno o más de los logros citados. De esta manera, estos componentes constituyen también criterios para un control interno efectivo.

Santa Cruz (2014). De acuerdo al informe COSO, el control interno no está definido como un plan, si no por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Finalmente, de acuerdo a lo antes mencionado, se afirma que el COSO es el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información.

Rivas (2015), es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

El informe sobre los lineamientos del Control Interno fue encargado por COSO, que se dedica a proporcionar liderazgo de pensamiento mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre el control interno,

la gestión del riesgo empresarial y disuasión del fraude diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión y reducir el grado de fraude en las organizaciones. COSO es una iniciativa del sector privado.

Componentes del Control Interno

Según **García (2017)** manifiesta que, como herramienta para evaluar el sistema de control interno, el Informe COSO, provee una estructura según la cual el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí:

1. Ambiente de control. - El primero de los cuestionarios corresponde al ambiente de control, acorde con la definición de primer componente del sistema de control interno bajo el enfoque adoptado. Tal como podrá observarse existen una serie de factores claves que se reiteran a lo largo de todos los aspectos tratados y que deben considerarse en la evaluación.

Estos son:

- Que el procedimiento exista
- Que haya sido apropiadamente notificado
- Que sea conocido
- Que sea adecuadamente comprendido
- Que exista evidencia que se aplica

2. Actividades de Control. - Es el tercer componente de evaluación y son los procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección superior y nivel medio jerárquico de la estructura mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de los mismos

y cuyo análisis se considerara en el punto anterior. Las mismas se desarrollan en todos los niveles de la organización son inherentes a cada una de las funciones. Incluyen una amplia gama de actividades, tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño, actividades tendientes a garantizar la seguridad, generación de archivos y documentación.

3. Evaluación de Riesgos. - La estructura de análisis de esta sección responde a una serie de factores claves que responden a las siguientes reglas:

- Que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos.
- Que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales.
- Que hayan sido oportuna y debidamente comunicados.
- Que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos.
- Que se los haya clasificado de acuerdo a su relevancia y probabilidad de ocurrencia.

4. Información y Comunicaciones. - El cuarto componente del sistema de control interno es el sistema de información y comunicación implementado tanto para los hechos y transacciones internas como las externas de relevancia para la organización. Consecuentemente, se incorporan a

continuación los cuestionarios pertinentes a la evaluación que deberá llevar a cabo el auditor. De la misma manera que en los casos anteriores, debe señalarse que no pretende incluir todos los aspectos a considerarse, sino que es meramente orientativa.

- 5. Supervisión.** - El quinto y último componente del sistema de control interno es el de supervisión, que debe entenderse a los efectos del siguiente con sentido amplio del monitoreo de la gestión que deben practicar los responsables de la organización, en la ejecución de sus tareas habituales. También comprende las evaluaciones, posteriores a su ejecución, realizadas por los mismos responsables.

Normas del Control Interno

Contraloría General de la Republica (Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras.

- Las normas de control interno tienen como base legal la siguiente normativa:
- Ley N°28716, Ley de Control Interno de las entidades del estado.

- Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.
- Manual de Auditoria Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.
- Integral Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 1990. **Teoría del Transporte**

Eberto (2012), en el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. A pie o a lomo de llamas, sus mercaderías lograban llegar a su destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países.

El transporte es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en

Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Encomienda

Según, **Bernal, Hernández y Rivera (2014)** son paquetes, cajas o bultos transportadas por empresas operadoras de mensajería internacional Courier o por gestores de encomiendas.

Así mismo, **la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016)** encomienda es el servicio de envío de mercadería, cartas, tarjetas postales u otros mediante empresas de envíos. Por otro lado, **Quintero (2016)** indica que consiste en realizar el envío de un paquete o documento en un tiempo determinado, a través de una empresa especializada en este servicio. Se trata del servicio que abarca desde la recogida, hasta el transporte y entrega rápida de documentos, material impreso, paquetes y todo tipo de bienes, siguiendo el transporte y control de tales artículos durante todo el suministro del servicio.

2.3. Marco Conceptual Definición

de Control Interno

Según **Andicoechea (2014)** El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y alentar a las políticas de gestión prescritas.

Así mismo, **La Contraloría General de la Republica (2014)** nos dice que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular,

funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Por otro lado, **El Instituto de Auditores de España (2013)** señala que el Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. **Importancia del Control Interno**

Según, **Giménez de Azcarate (2014)**, señala que el Control Interno es importante porque reduce en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, lo que hace que el auditor tenga más confianza y pueda disminuir las pruebas en ciertas áreas, ya que el enfoque de la auditoría se basa en el riesgo, el análisis exhaustivo de la entidad y su entorno, nos hace detectar las áreas más vulnerables, y poder realizar las pruebas con más nivel de detalle.

Así mismo, **Cuellar (2009)** señala que el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

De la misma forma, **Vásquez (2011)** indica que sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando al máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

Sistema del Control Interno

Según, **Orlando & Daniel (2013)** es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

Características del Sistema de Control Interno

Según, **Cuellar (2009)** la característica de un sistema de control interno satisfactorio debería incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones y procedimiento de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Practicas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización.
- Recurso humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

Definición de Empresa

Según, **Huerta (2015)** La empresa es una entidad básicamente conformada por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas; todo esto para dedicarse a la producción y transformación de

productos o prestación de servicios para satisfacer necesidades de la sociedad, con el fin de obtener algún beneficio o utilidad.

Así mismo, **Roncal (2011)** señala que se puede considerar un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.

Definición de Empresa de Transporte

Según, **Reyes (2013)** el transporte es el elemento vital en el diseño y administración de un sistema de gestión logística, permitiendo el desplazamiento de personas, materias primas y productos terminados, a través de redes de transporte diseñados para cumplir despachos en tiempo y forma, al menor costo posible, tanto a nivel local, nacional e internacional.

Características del transporte de Carga y/o Encomienda

Según, **Transporte Internacional de Mercancías - TIBA, (2015)** señala que las características esenciales del transporte de carga y encomienda por carretera son básicamente las siguientes:

- Penetración. - Permite realizar un servicio de puerta a puerta.
- Flexibilidad. - Esta característica se refiere a la capacidad de los vehículos de carretera de transportar pequeños paquetes o volúmenes importantes (transportes especiales). A su vez, pueden transportarse todo tipo de productos sólidos, líquidos o peligrosos.
- Rapidez. - Las facilidades de carga y descarga, la libertad de organización de horarios y la velocidad de los propios

vehículos, hacen que este medio sea muy adecuado para envíos urgentes.

- **Facilidad de Coordinación con otros medios.** - Facilita el transbordo de mercancías en el transporte combinado, el montaje de vehículos sobre otro medio en el superpuesto y la manipulación de carga en el multimodal.

Terminologías

- ✓ **Control:** En un término general consiste en cerciorarse o verificar que todo esté ocurriendo o se esté haciendo conforme al plan desarrollado en las etapas tempranas del proceso de administración con las instrucciones emitidas y los principios establecidos. Y con esto poder saber si es necesario tomar acciones necesarias para eliminar los errores o desviaciones que puedan presentarse en el proceso.
- ✓ **Planificación: Riquelme (2017),** Es un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, pautando fechas de entrega y distribuyendo según a las horas de realización.
- ✓ **Manual de Procedimiento: Gómez (2010),** Es un

componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

- ✓ **Supervisión: García (2017)**, Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a como, cuando y donde tienen lugar las actividades, quien las ejecuta y a cuantas personas o entidades beneficia.
- ✓ **Servicio:** El sector servicio o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.
- ✓ **Transporte:** Es una actividad del sector terciario entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar a otro en un vehículo que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte)

- ✓ **Courier: PITS Logística Integral (2016)**, consiste en realizar el envío de un paquete o documento en un tiempo determinado a través de una empresa especializada en este servicio.
- ✓ **Encomienda: Cárcamo (2016)**, Es el envío concreto de mercancías que se realiza a través de un servicio de Courier.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental.

3.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, solo se limitará a describir y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

3.3. Diseño de la Investigación

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

3.4. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

No aplica.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población. - Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población.

3.5.2. Muestra. - Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá muestra.

3.6. Técnicas e Instrumentos

3.6.1. Técnicas. - Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.6.2. Instrumentos. - Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.7. Plan de Análisis

- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.
- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.
- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.8. Matriz de Consistencia

Anexo 01

3.9. Principios Éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el Control Interno de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y

debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

En este capítulo se redactará los resultados obtenidos de los antecedentes recolectados en relación al tema de investigación, así mismo los resultados obtenidos después de aplicar la entrevista al administrador de la empresa, y finalmente la comparación de los os resultados obtenidos.

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú, Lima, 2017

CUADRO N° 01

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERÚ, LIMA, 2017

| AUTOR | RESULTADOS |
|--------------|-------------------|
|--------------|-------------------|

| | |
|---------------------------------------|---|
| (Cárcamo, 2016) | Las empresas del sector servicios rubro Courier se caracterizan por la rapidez, seguridad y calidad en el servicio, además cuentan con procedimientos específicos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del personal a la empresa; así mismo realizan liquidaciones diarias de caja y depósitos al banco a primera hora del día siguiente, los cuales se concilian cada mes. |
| (Joaquín & Céspedes, 2013) | <p>la Empresa de Transportes Ittsabus, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente; los procesos internos del área no están debidamente registradas, y parte del personal del área, no ha participado de capacitaciones.</p> <p>Por ello, concluyo que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno, en el proceso específico de las ventas de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso de ventas y la organización de las funciones.</p> |
| Ocaña (2016) | La empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos, Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa. |
| (Rufasto, 2016) | La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados, La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR (Plan |
| | Regulador de Rutas) mejorará el servicio de transporte público. |
| (Infantes, 2016) | La empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias. |

| | |
|---|--|
| (Vega & Jiménez, 2014) | En la empresa Transportes Negreiros S.A.C. existen riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa, respecto al servicio que se presta al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable, los que se constituyen en elementos que indican la probabilidad de que ocurran acciones no previstas y controladas. |
| (Macarlupu, 2016) | La empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente concluyó que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria. |
| (Alvarado, Rayter & Rivas, 2016) | En la empresa Rayter & Marc E.I.R.L, el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, puesto que, la mayoría de los procedimientos realizados por la empresa son informales lo cual no permite el óptimo desarrollo de las actividades. Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas diarias. Asimismo, no todo el personal está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. La gerencia no es consciente de la importancia del orden, comunicación, documentación y verificación del cumplimiento de sus controles e impacto de estos en los beneficios económicos. Por lo tanto, se debe construir un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa. |
| (Salas & Velasco, 2009) | las causas de los principales problemas que influyen en la calidad del Servicio de Encomiendas de la Empresa de Transportes Línea S.A es no contar con equipos adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas y un software especializado que permita el manejo eficiente de esta información obliga que, a través de todos los procesos, exista |
| | un exceso de actividades de control que se realizan de forma manual incrementando el riesgo de errores en el proceso. Así mismo la Implementación de soluciones a los principales problemas de la calidad en los procesos del Servicio de Carga y Encomienda de la Empresa de Transportes Línea deberá de hacerse por etapas comenzando con los servicios prestados entre las ciudades de Trujillo y Lima de tal forma que permita aprender durante el proceso de implementación. |

Fuente: Elaboración de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del Control Interno en el área de encomienda de la “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017

CUADRO N° 02

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ENCOMIENDA DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.”- LIMA, 2017

| N° | PREGUNTA | RESPUESTA | |
|----|---|-----------|----|
| | | SI | NO |
| 01 | ¿Existen normas de conducta que permitan a los empleadores conocer cuál es el comportamiento que se considera aceptable? | X | |
| 02 | ¿Son comunicados dentro de la empresa las sanciones disciplinarias que se toman como consecuencia de los comportamientos indebidos de los empleados? | | X |
| 03 | ¿La empresa ha analizado las funciones que comprenden a cada tarea que se desarrolla en la empresa, estableciendo límites a la delegación de responsabilidad? | X | |
| 04 | ¿Considera que la asignación de responsabilidad a los empleados está correctamente realizada, conocen los empleados con claridad sus responsabilidades? | | X |
| 05 | ¿Se toman acciones correctivas cuando no se llevan a cabo apropiadamente las responsabilidades asignadas? | X | |
| 06 | ¿Existe un área que se encargue del control interno de la organización? | X | |

| | | |
|---|-----------|---|
| ¿El responsable del área de encomienda es conocedor de la importancia del desarrollo del control interno? | 07 | X |
| ¿La empresa en el desarrollo de sus labores realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si los trabajadores cumplen con sus responsabilidades? | 08 | X |
| ¿Las deficiencias y los problemas detectados en las acciones de supervisión se registran y se comunican con prontitud al responsable del área, con el fin de que tome las acciones necesarias para su corrección? | 09 | X |
| ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora para que sean ejecutados posteriormente? | 10 | X |
| ¿Se realiza el seguimiento a la implementación para mejorar las deficiencias detectadas en el área de encomienda, en cuanto a pérdidas de paquetes? | 11 | X |
| ¿La empresa efectúa periódicamente un seguimiento oportuno de los envíos de paquetes con pagos destino, para saber los pagos en destino son reportados por el responsable del área? | 12 | X |
| ¿La entidad desarrolla una adecuada coordinación para el custodio de las encomiendas en el almacén? | 13 | X |
| ¿La empresa aplica estrategias para medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio? | 14 | X |
| ¿Ha establecido la empresa objetivos generales? | 15 | X |
| ¿Existen objetivos específicos para cada actividad que se desarrolla en la empresa, y son coherentes con los objetivos generales? | 16 | X |
| ¿Los empleados conocen con claridad los objetivos planteados para la actividad que realizan, así como los objetivos generales? | 17 | X |

| | |
|---|---|
| <p>¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos derivados de fuentes externas que puedan obstaculizar la consecución de los objetivos, tales como acciones de competencia, cambios en la normativa, condiciones económicas, etc.?</p> | X |
| <p>¿Cuenta la empresa con mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas, tales como la renuncia de un trabajador clave, falta de fondos para continuar con las actividades, conflictos laborales, etc.?</p> | X |
| <p>¿La entidad cuenta con un software para el registro, seguimiento y confirmación de recepción del envío, para así evitar las pérdidas de encomiendas y tener un mejor control de los pagos en destino?</p> | X |
| <p>¿Hay controles de acceso restringido al área de 21 encomiendas?</p> | X |
| <p>¿El sistema de control interno administrativo de la empresa permite evaluar el nivel de eficiencia operacional en dichos procesos administrativos para llegar al logro o finalidad que persigue la empresa?</p> | X |
| <p>¿Existen mecanismos para conseguir la información externa relativa a las condiciones de mercado, competidores, novedades legislativas?</p> | X |
| <p>¿Recibe la gerencia información oportuna que le permita identificar situaciones que merecen su atención y posibles acciones?</p> | X |
| <p>¿Hay una adecuada comunicación de los trabajadores con la gerencia?</p> | X |
| <p>¿Los canales de comunicación que existen, permite a los trabajadores poner en conocimiento a la gerencia de posibles irregularidades o realizar sugerencias que puedan mejorar las actividades?</p> | X |

| | | |
|----|--|---|
| 27 | ¿Cuenta la empresa con mecanismos para recabar sugerencias o quejas de clientes? | X |
| | ¿Se toman acciones correctivas frente a eventuales quejas 28 por el servicio prestado? | X |
| 29 | ¿Frente a la ausencia de un área de control interno, la gerencia realiza algún tipo de supervisión, como por ejemplo investigar quejas de clientes por pérdidas de sus paquetes, por entrega de sus encomiendas fuera de tiempo? | X |
| | ¿En cuanto a posibles deficiencias en cuanto al servicio prestado, se investigan las causas del problema? 30 | X |
| 31 | ¿Se toman las medidas correctivas necesarias y se efectúan luego un seguimiento para asegurarse que la medida fue la correcta? | X |
| | ¿Se registran los pagos a destino recibidos por 32 encomiendas? | X |
| 33 | ¿Cuenta la empresa con un registro exacto de los ingresos de las cobranzas y cuentas por cobrar por los envíos de encomiendas con pago a destino? | X |
| | ¿El sector de recepción de encomienda controla la 34 mercadería recibida? | X |
| | ¿Se revisa que los importes cobrados correspondan a los 35 tipos de encomiendas recibida? | X |

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista realizada al administrador de la empresa.

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo

de las características del Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú y la “Empresa de Transportes

Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017

CUADRO N° 03

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE
ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERÚ Y LA
“EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.”- LIMA, 2017

| ELEMENTOS DE COMPARACION | OBJETIVO 1 | OBJETIVO 2 | OBJETIVO 3 |
|--------------------------------|--|--|--------------------|
| Ambiente de Control | <p>Rufasto (2016), En la Empresa de</p> <p>Concluyo: La empresa tiene diseñado supervisiones y evaluaciones de la calidad del servicio, en cuanto procedimientos control interno, cuenta con un manual políticas procedimientos actualizados.</p> | <p>En la Empresa de Transportes Flores Hnos SRL, a pesar de que existe un área de control interno los trabajadores y a encargados no de conocen con claridad sus responsabilidades de porque no existe un y manual de políticas y procedimientos de control interno de la empresa.</p> | No Coincide |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|--------------------|
| Actividades de Control | <p>Infantes (2016), concluyo: En la empresa no existen manuales de procedimientos, políticas de cobros y pagos, tampoco se elabora un flujo de caja por lo tanto el personal se desempeña de manera empírica.</p> | <p>La Empresa de Transportes Flores Hnos SRL, no realiza acciones de supervisión para conocer si sus trabajadores cumplen con sus obligaciones, por lo mismo es difícil proponer planes de mejora en el servicio prestado del área de encomienda.</p> | Coincide |
| Evaluación de Riesgo | <p>Macarlupu (2016), concluyo: las empresas emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados, además manifiestan que los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades, tienen sus objetivos establecidos.</p> | <p>La Empresa de Transportes Flores Hnos SRL, no tiene establecidos sus objetivos; por lo tanto los trabajadores muchas veces ante esto incurren a dar un mal servicio, a pesar de contar con mecanismos para el</p> | No coincide |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | control de las encomiendas repcionadas y entregadas. | |
| Información y Comunicación | <p>Alvarado, Rayter & Rivas (2016), concluye: El documentar los procedimientos de la empresa no solo implica plasmar requerimientos y lineamientos para su cumplimiento sino también registrar las obligaciones y responsabilidades de los participantes de los procesos; con lo cual se espera que el usuario se forme una idea y participe de la realización del control interno.</p> | <p>En la Empresa de Transportes Flores Hnos SRL, no existe un canal de comunicación directa de los trabajadores para con la gerencia, para informar posibles irregularidades o realizar alguna sugerencia, esta se realiza solo por intermedio del encargado del área.</p> |
| | <p>Castillo (2016), Concluyo: La empresa</p> | <p>En la Empresa de Transportes Flores</p> |

| | | |
|--------------------|---|--------------------|
| Supervisión | <p>cuenta con un adecuado Hnos SRL, a pesar de control interno para los que los trabajadores procesos y desconocen sus procedimientos, esto responsabilidades, no permite disminuir al se realizan acciones mínimo los errores y de supervisión para las pérdidas por conocer si sus problemas de trabajadores cumplen procedimientos en el con sus obligaciones. área y brinda una línea Si los trabajadores no detallada de cómo cumplen con sus</p> <p>actuar en estos casos, funciones y con el fin de reducir los responsabilidades la costos y mejorar las empresa toma las utilidades de la medidas correctivas y empresa. efectúa un seguimiento después de un cierto tiempo (2 a 3 meses aprox.) para detectar de donde provienen las irregularidades como por ejemplo perdidas de encomiendas o</p> | No Coincide |
|--------------------|---|--------------------|

perdida de dinero en los
pagos destinos.

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

4.2. Análisis de Resultados

En este capítulo se analizará los resultados obtenidos de los antecedentes de la investigación, los resultados obtenidos después de aplicar la entrevista y finalmente la comparación de los dos resultados obtenidos.

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del

Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú, Lima, 2017

De la revisión literaria se puede observar que según (Rufasto,2016), (Infantes, 2016) y (Macarlupu, 2016) determinan que el control interno es de mucha importancia para las empresas, porque a través las políticas y procedimientos permitiran resolver de forma oportuna los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores; sin embargo existen muchas empresas que, a pesar de tener claro lo importante de contar con un sistema de control no le dan la importancia necesaria; por tanto muchas veces la empresa se encuentra a la deriva.

Así mismo (Alvarado & Rayter, 2016) señalan que se debe implementar un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad

de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa.

Del mismo modo (Castillo, 2016) indica que la empresa al contar con un adecuado control interno durante la operatividad de la empresa, permitirá disminuir al mínimo los errores y las pérdidas por problemas de procedimientos en el área y brindará además una línea detallada de cómo actuar en estos casos, con el fin de reducir los costos y mejorar las utilidades de la empresa.

Finalmente (Joaquín & Céspedes, 2013) establecen que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas de mejora al sistema de control interno, en el proceso específico de la operatividad de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso y la organización de las funciones.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del Control Interno en el área de encomienda de la “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017

De acuerdo a la entrevista realizada se pudo obtener la siguiente información:

La empresa cuenta con un área de control interno pero un área ineficiente; ya que no tiene establecidos un manual de políticas y procedimientos, así mismo la empresa no dan a conocer las responsabilidades y los comportamientos inaceptables a los empleados durante las labores diarias, y si algún trabajador tuviera algún mal comportamiento; tampoco se los comunican, simplemente

el empleado es rotado de área en los días posteriores. Por la misma razón los trabajadores no tienen claro cuáles son sus responsabilidades a cumplir, por lo que en ocasiones realizan diferentes tipos de trabajo; ya que son rotados con frecuencia a diferentes áreas, muchas veces a apoyar cuando un colaborador se ausenta, el empleado puede estar de responsable de área o como un simple trabajador. Por tal motivo para los trabajadores el control interno no les es de mucha importancia, para ellos lo único importante es cumplir con sus tareas laborales diarias.

En la empresa no existe acciones de control continua para conocer si los empleados cumplen o no con sus responsabilidades, las actividades de control que se puedan desarrollar se realizan en el momento que se detecta algo que se necesita mejorar, o muchas veces ni se realizan. Sin embargo, si se realiza un control al momento de enviar las encomiendas a destino mediante reportes ejecutados por un software (se denomina manifiesto de encomiendas), se describe el tipo de encomiendas que se envía, el destino, remitente y destinatario, el costo y otras características que se requiera, donde son incluidos además las encomiendas con pagos destino. El control de los pagos en destino se realiza aproximadamente cada mes o dos meses. Al no existir políticas y procedimientos para un buen control de la recepción y envíos de las encomiendas, los errores y deficiencias se presentan continuamente en el proceso de las actividades laborales (ejemplo: perdida de paquetes, envío de los paquetes a otros destinos, deterioro de paquetes, otros).

La empresa no tiene objetivos generales establecidos, del mismo modo tampoco cuenta con objetivos específicos; las labores diarias se realizan sin tener en cuenta que es lo que la empresa desea lograr. La empresa realiza de manera empírica un análisis FODA, lo hace de acuerdo los reportes de ingresos mensuales o demanda de recepción de encomiendas y a las deficiencias del servicio que puedan generarse en el momento de la atención del cliente, la empresa no realiza una evaluación oportuna para mejorar tales deficiencias o ingresos monetarios. Por la misma razón la empresa practica la política de que nadie es indispensable, por lo tanto, si existe la renuncia de un trabajador clave simplemente lo reemplaza; así este no le genere un buen trabajo, espera unos días a que el nuevo trabajador se adapte y sino simplemente lo cambia. La empresa no toma interés en capacitar a sus empleados y mucho menos darles incentivos, ya que gracias al software que utiliza se le es más fácil de ubicar una encomienda (paquetes, sobres, etc.) y evitar posibles pérdidas, sin embargo, existe el error humano a la hora de realizar los registros y por ende se produciría las deficiencias en las actividades operacionales de la empresa.

La empresa carece de mecanismos para poder conseguir información externa a cerca de las condiciones del mercado, competidores o novedades legislativas, solo se enfocan a la labor diaria que es la recepción y entrega de encomiendas, las acciones que merezcan su atención lo realiza el administrador y muchas veces a la gerencia no se le informa de lo sucedido, ya que la comunicación se realiza

directamente con el encargado del área o con el administrador. No existe un canal de comunicación directa con la gerencia a la hora de realizar sugerencias para la solución de problemas o deficiencias que se puedan presentar en las labores. Sin embargo, la empresa cuenta con un número telefónico para recabar sugerencias o quejas de los usuarios; pero a sí mismo no le dan la importancia necesaria. Las quejas de los usuarios tienen su debida atención siempre y cuando el cliente solicite hablar personalmente con la gerencia, solo así el trabajador causante del reclamo será separado de sus labores; o simplemente rotado de área si la queja no es de gravedad. La empresa al ver que el personal encargado del control interno no realiza sus labores como debería de ser, es la gerencia quien tiene que intervenir cuando el problema es grave (esto sucede cuando existen pérdidas de encomiendas de mucho valor. Ejemplo: mercaderías) tomando las medidas correctivas necesarias para que el bien aparezca o simplemente es descontado a los empleados responsables del área.

La empresa no realiza una supervisión continua y oportuna, ya que cuenta con un sistema computarizado donde se registran los pagos con destino arrojando un reporte diario, que a su vez se realiza un cruce de información para verificar si dichas encomiendas fueron entregados y cancelados a su vez. Así mismo sirve para verificar si lo que se cobró por el servicio está de acuerdo al tipo, tamaño o peso de la encomienda recepcionada. La empresa tampoco realiza actividades de supervisión y para conocer si los empleados cumplen

o no con sus funciones y responsabilidades; pero si lo hace cuando ocurren las deficiencias en el servicio prestado y cuando el cliente hace su reclamo directamente ante el administrador o la gerencia.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el área de encomienda de las Empresas de Transportes del Perú y la “Empresa de Transportes

Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2017

Se realiza el análisis según los componentes del control interno:

a) Ambiente de Control

En la investigación se determinó que en la “Empresa de Transportes Hnos. S.R.L.” los trabajadores no conocen con claridad cuáles son sus funciones y responsabilidades a la hora de realizar sus actividades laborales, ya que la empresa a pesar de contar con área de control interno no tiene implementado un manual funciones, políticas y procedimientos. Por tal motivo la delegación de responsabilidades no va de acuerdo a las funciones que realiza cada trabajador y mucho menos tienen conocimiento de los límites de las responsabilidades, por esa razón por cualquier suceso inaceptable la empresa toma acciones correctivas en el momento; como por ejemplo rotando al personal a otras áreas sin antes haber un previo aviso; Por lo tanto, no se está cumpliendo con el primer componente de control interno es todo lo contrario.

b) Actividades de Control

La “Empresa de Transportes Hnos. S.R.L.” no realiza actividades de control en el área de encomienda, al no existir un manual de funciones, políticas y procedimientos el cumplimiento de las tareas realizadas de trabajadores es ineficiente, muchas veces las deficiencias se conocen en el momento que los usuarios realizan sus reclamos pertinentes ante problema en el servicio prestado; el responsable del área no realiza una supervisión oportuna, por lo tanto, las acciones correctivas tardan en realizarse o a veces ni se realizan. Por la falta de llevar un control apropiado la parte más afectada es en los envíos de paquetes con pago en destino, el monitoreo de estos pagos es tardío, si existe algún ingreso no entregado y a la vez no reportado, esta se evidencia en un lapso de dos o tres meses aproximadamente y muchas veces es cuando el personal responsable en ese momento ya no labora en la empresa. Según la revisión literaria coincide con el segundo componente del control interno.

c) Evaluación de riesgo

La empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. no cuenta con objetivos generales y específicos planteados, esto muchas veces no permite conocer o identificar los riesgos a la que pudiera estar inmerso la empresa. No tener claros los objetivos y no darlos a conocer a los trabajadores implica que la empresa este

a la deriva; por tanto, un servicio deficiente conlleva un cliente insatisfecho.

Así mismo la empresa no cuenta con los mecanismos necesarios para evaluar los riesgos de fuentes internas como por ejemplo la renuncia de un trabajador clave, la empresa no está preparada para estos tipos de sucesos ya que les cuesta tiempo que un trabajador se identifique con la empresa por la falta de importancia que se les da (no son bien retribuidos, mucho menos se preocupan por capacitarlos), ante este tipo de problemas se les es difícil encontrar a alguien capacitado o que se adapte al estilo de trabajo de la empresa. De acuerdo con la revisión literaria el tercer componente del control interno no se está cumpliendo; por lo tanto, con coincide.

d) Información y comunicación

En la Empresa de “Transportes Flores Hnos S.R.L.” no existe un canal de comunicación entre los colaboradores y la gerencia; a los trabajadores no se les permite dar sugerencias en cuanto a las actividades que se puedan realizar para mejorar el servicio, ellos solo realizan sus actividades laborales con el único fin de ser retribuidos. Sin embargo, existe un canal de comunicación para los usuarios (teléfono de sugerencias y reclamos), pero este medio no tiene mucha relevancia a la hora de buscar que mejorar el servicio; ya que muchas veces es imposible comunicarse, o no existe una persona adecuada para dar solución al problema. Según la revisión literaria no se está cumpliendo con el cuarto

componente del control interno, los resultados obtenidos con coinciden; ya que este componente busca una comunicación e información relevante para apoyar a los demás componentes del control interno y de esa manera poder mejorar la realización de las actividades de la empresa.

e) Supervisión

La Empresa de “Transportes Flores Hnos S.R.L.” no realiza actividades de supervisión y control continua para conocer si los empleados cumplen o no con sus funciones y responsabilidades; sin embargo, la empresa realiza la supervisión solo cuando ocurren las deficiencias en el servicio prestado y cuando el cliente o usuario pide conversar con el administrador o la gerencia para pedir se le se solucione el problema como, por ejemplo: mala atención del personal, perdidas de encomienda, o la demora en llegar los paquetes en el momento oportuno, etc.); por lo tanto se deduce que los resultados de la revisión literaria no coincide con los resultados obtenidos de la “Empresa de Transportes Hnos. S.R.L.”

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1

De la revisión literaria se concluye que es de mucha importancia que las empresas cuenten con un control interno adecuado y oportuno que les permita disminuir errores y deficiencias en el servicio, y que contribuya a

un mejor manejo de las actividades de la empresa, para lo cual se debe tener en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos; con el fin de fortalecer el proceso de la operatividad de las empresas y contribuir con el logro de los objetivos de la organización.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

De los resultados obtenidos después de aplicar la entrevista al administrador de la empresa, se concluye que la “Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L.” cuenta con un área de control interno, sin embargo, no tiene un manual de funciones, políticas y procedimientos, como tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades a la deriva sin tener claro a dónde quiere llegar, por lo mismo no le toma interés necesario de retener al personal y mucho menos de capacitarlos o incentivarlos.

También se determinó que no existe un canal de comunicación entre los empleados y la gerencia. Así mismo la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control al momento de evaluar y supervisar el área de encomiendas, siendo esta un área con un alto riesgo de errores y deficiencias (perdidas de paquete, envíos tardíos, deterioro de encomiendas); por lo tanto, se debe tener mucho cuidado con la recepción y traslado de paquetes, porque se trata de bienes ajenos y muchas veces de mucho valor.

5.3. Respecto al objetivo específico 3

Luego de realizar la comparación entre los resultados del objetivo específico 1 y 2, se concluye que la Empresa de Transportes Hnos S.R.L.

no cuenta con un adecuado control interno a pesar de existir un área encargada de supervisar, prevenir, detectar, corregir y lograr el cumplimiento de las labores 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; por ende no se pueda solucionar las deficiencias en el momento oportuno y mucho menos prevenirlas.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer los objetivos generales y específicos, y darlos a conocer al personal con el fin de que todos estén involucrados en el cumplimiento de aquellos; así mismo integrar en el área de control interno a una persona capacitada en el tema con el propósito de mejorar la operatividad de la organización, con el fin de reducir errores y deficiencias en la prestación del servicio; y así los usuarios puedan tener la confianza y seguridad de que sus bienes serán bien recepcionados y entregados a su destino final en el momento oportuno sin ningún riesgo de pérdidas o deterioro del mismo.

Del mismo modo debe existir un buen canal de comunicación entre los trabajadores y la gerencia, permitiendo así la oportunidad de escuchar sugerencias de los colaboradores para el mejor funcionamiento del servicio y crear a la vez un mejor ambiente de trabajo.

Se recomienda a demás una supervisión continua y oportuna en cuanto a los paquetes enviados con pagos en destino, para evitar la fuga de dinero y asegurar el ingreso del mismo; ya que la empresa depende de esos ingresos para hacer

frente a obligaciones propias de la misma (Pagos de planillas, Impuestos, publicidad, etc.)

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

Alvarado, L. Rayter, A. & Rivas, I. (2016). *Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control*

Interno, Recuperado de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10>

757/621481/5/Tesina+Final.pdf

- Amaro, A. A (2013).** *La Importancia del Control Interno en la Empresa,*
Recuperado de <http://www.soyconta.mx/la-importanciadel-control-interno-en-la-empresa/>
- Andicochea, L. (2014).** *Control Interno y Gestión de Riesgos para Contables,* Recuperado de https://ocw.ehu.es/pluginfile.php/1823/mod_resource/content/1/2-CAP-1-Concepto_e_interes_creciente_del_control_interno.pdf
- Bacallao, M. (2009).** *Génesis del Control Interno en Contribuciones a la Economía,* Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Beade, A. & García, C. (2013).** *Servicio de Paquetería y Mensajería,* Recuperado de https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2013/bol264_Servs_paqueteria_mensajeria.asp
- Bernal, X., Hernández, M, & Rivera V. (2014).** *Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el envío de Encomiendas a través de Gestores y Empresas Courier en el Salvador,* Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/6632/1/Tesis%20GA6.pdf>
- Cárcamo, S. Y. (2016).** *Los Mecanismos de Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de las Empresas del Sector Servicios, Rubro Courier de la Provincia de*

Piura, año 2015, Recuperado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/487>

Cardona, A. (2016). *El Transporte Terrestre y la Historia de la Humanidad*, Recuperado de
<http://www.sertrans.es/transporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-lahumanidad/>

Castillo, R. (2016). *El Control Interno del Área de Tesorería en las Empresas de Transporte de Valores del Perú: Caso Prosegur SA. Trujillo, 2016*, Recuperado de
file:///TESIS/BIBLIOGRAFIA/Tesi%20Uladech/CONTROL_INTERNO_PROCEDIMIENTOS_CASTILLO_VASQUEZ_RICHARD_JAMES.pdf

Catuche, D. & Benavides, S. (2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional SAS*,
Recuperado de
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la Republica. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*, Recuperado de
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

- Cuellar, G. (2009).** *Informe Ejecutivo Coso*, Recuperado de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Informe+Ejecutivo+COSO.pdf>
- Estupiñan, R. (2016).** *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe
- Eberto, J (2012).** *Teoría del transporte*, Recuperado de <http://septimo2012.blogspot.pe/2012/01/teoria-deltransporte.html>
- Flores, E. & Hacha, M. (2014).** *Empresa Flores Hermanos SRL*, Recuperado de <https://prezi.com/72afjxyjp94j/empresaflores-hermanos-srl/>
- Giménez de Azcarate, B. (2014).** *Importancia de Control Interno en la Empresa*, Recuperado de <https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-delcontrol-interno-en-la-empresa/>
- Gómez, G. (2001).** *Manual de Procedimientos y su uso en el Control Interno*, Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientosuso-control-interno/>
- Hernández, D. (2007).** *La Efectividad del Control Interno en el Buen Gobierno de las Empresas de Transporte Urbano*, Recuperado de <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/fin/efectividad-de-control-interno-en-las-empresas-detransporte.htm>

Huerta, M. (2015). *La Empresa en el Perú*, Recuperado de
www.uasf.edu.pe/includes/file_mail/20150177/la_Empresa_en_el_Peru.rtf

Infantes, O. (2016). *Caracterización del Control Interno de Tesorería de Las Empresas de Transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016*,
Recuperado de
file:///TESIS/BIBLIOGRAFIA/Tesi%20Uladech/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INFANTES_Y_UPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf

Instituto de Auditores Internos de España, (2013). Control Interno – Marco Integrado, Recuperado de
http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumenejecutivo.pdf

Joaquín, L. M. & Céspedes, A. R. (2013). *Diagnóstico del Sistema de Control Interno Actual en el Proceso Específico de las Ventas de la Empresa de Transportes ITTSABUS*,
Recuperado de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONELA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf

Laurita, F. (2013). *Control Interno en Empresa de Transporte de Carga*,
Recuperado de
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues>

1/11884/Trabajo_Final_de_Grado.pdf?sequence=1&is
Allowed=y

Logística Integral PITS (2016). *Características del Servicio de Courier,*
Recuperado de
[http://www.pits.com.pe/noticias/caracteristicas-
delservicio-courier.php](http://www.pits.com.pe/noticias/caracteristicas-delservicio-courier.php)

Macarlupu, M. (2016). *Caracterización del Control Interno
Administrativo en las Empresas del Sector Servicios -
Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú.
Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de
Pasajeros y Servicios Generales 6-M Buss SAA
Catacaos – Piura 2015,* Recuperado de
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/1234
56789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATI
VO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf
?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marcillo, L. M. & Quito, M. A. (2016). *Diseño del Control Interno para
la Compañía Transempac SA,* Recuperado de
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19483>

Meléndez, J. (2015). *Compilado de Control Interno.* Chimbote, Perú:
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Milner, J. (2015). *La Importancia del Control Interno para Disminuir el
Riesgo de un Fraude,* Recuperado de
<https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>

Ministerio de transporte y comunicaciones, (2015). *Definición de*

- Encomienda*, Recuperado de
http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas legales/1_0_2800.pdf
- Ocaña, L. D. (2016).** *El Control Interno en la Gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015*, Recuperado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1191>
- Orlando, D y Daniel G. (2013).** *El Sistema de Control Interno y su Importancia en la Auditoria*, Recuperado de
http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wpcontent/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf
- Quintero, M. T. (2016).** *Correo y Courier*, Recuperado de
<http://slideplayer.es/slide/7643564/>
- Reyes, R. (2013).** *Logística de Transporte*, Recuperado de
<https://es.slideshare.net/ricarey/logistica-de-transporte-29230068>
- Riquelme, M. (2017).** *La Planificación*. Recuperado de
<https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Rivas, J. (2015).** *El Informe COSO*, Recuperado de
<https://estudiantesvirtuales.wordpress.com/2015/08/11/el-informe-coso/>
- Roncal, A. (2011).** *La Empresa*, Recuperado de
<https://es.slideshare.net/aroncalm/la-empresa-7070620>

Rufasto, M. (2016). Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de Transportes Unidos Super Star SRL - Piura, 2015, Recuperado de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(3\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(3)%20(1).pdf)

Salas, D. & Velasco, J. (2009). Propuesta de Rediseño del Proceso Servicio de Carga y Encomiendas en la Empresa de Transportes Línea S.A. para Disminuir los Costos de Calidad, Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273831/2/DSalas.pdf>

Sama, K. (2018). *Empresa transportes Flores Hnos.*, Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/60174369/Flores-Hermanos>

Santa Cruz. M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*, Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/334-1715-1-PB.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016). *Envío Postales*, Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/enviospostales/index.html>

Transporte Internacional de Mercancías – TIBA, (2015).
Características

del Transporte de Mercancías, Recuperado
de

[https://www.tibagroup.com/mx/transporteinternacional-
de-mercancias](https://www.tibagroup.com/mx/transporteinternacional-de-mercancias)

Vásquez, K. (2011). *Control Interno*, Recuperado de

[https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-
10471862](https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862)

Vega, M. & Jiménez, M. (2014). *Evaluación del Riesgo y Control Interno
según la NIA 400, y su Incidencia en la Gestión de la*

Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo

2012, Recuperado de

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1465>

7.2. Anexo

7.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

| TITULO | ENUNCIADO DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | JUSTIFICACION |
|---|---|--|---|---|
| CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017 | ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017? | DETERMINAR Y DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017. | <p>1. DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU, 2017.</p> <p>2. DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017</p> <p>3. HACER UN ANALISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU Y LA “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017</p> | LA INVESTIGACIÓN SE JUSTIFICA PORQUE BRINDA A LA EMPRESA UNA INFORMACIÓN OPORTUNA DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERÚ Y LA “EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.” - LIMA, 2017, CON EL FIN DE OBTENER UNA BUENA PRODUCTIVIDAD; ASÍ COMO CONTRIBUIR A QUE LA EMPRESA OBTENGA UN MEJORAMIENTO Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA SOCIEDAD. |

7.2.2. Anexo 02: Modelo de Ficha Bibliográfica

Autor: Santos Yesenia, Cárcamo Ramos

Título: Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su Impacto en los resultados de Gestión de las Empresas del Sector Servicios, Rubro Courier de la Provincia de Piura, año 2015.

Asesor: MGTR. María Fany Martínez Ordinola

Publicación: Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Año: 2016

Respecto a los mecanismos de control interno administrativo, las empresas Courier realizan el control de envíos a través de un “Software Courier” para el registro, seguimiento y confirmación de recepción del envío. Al conocer más a fondo los procesos administrativos dentro de la empresa, permitirá implementar controles internos administrativos eficientes, oportunos y confiables, que conjuntamente con los controles existentes, puedan ayudar a fortalecer los procedimientos aplicados para mejorar su administración y de esta manera cumplir la planificación estratégica previamente definida y mejorar la atención a los clientes, obteniendo

7.2.3. Anexo 03: Cuestionario

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ESTRUCTURA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INSTRUCCIONES: Se solicita que responda con honestidad el siguiente cuestionario, ya que su respuesta será de gran importancia en el resultado del presente trabajo denominado CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ENCOMIENDA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO "EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L."- LIMA, 2017. Marcar con un X una sola respuesta; ya que su participación es importante.

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Existen normas de conducta que permitan a los empleadores conocer cuál es el comportamiento que se considera aceptable?

SI NO

2. ¿Son comunicados dentro de la empresa las sanciones disciplinarias que se toman como consecuencia de los comportamientos indebidos de los empleados?

SI NO

3. ¿La empresa ha analizado las funciones que comprenden a cada tarea que se desarrolla en la empresa, estableciendo límites a la delegación de responsabilidad?

SI NO

4. ¿Considera que la asignación de responsabilidad a los empleados está correctamente realizada, conocen los empleados con claridad sus responsabilidades?

SI NO

5. ¿Se toman acciones correctivas cuando no se llevan a cabo apropiadamente las responsabilidades asignadas?

SI NO

6. ¿Existe un área que se encargue del control interno de la organización?

SI NO

7. ¿El responsable del área de encomienda es conocedor de la importancia del desarrollo del control interno?

SI NO

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿La empresa en el desarrollo de sus labores realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si los trabajadores cumplen con sus responsabilidades?

SI NO

2. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en las acciones de supervisión se registran y se comunican con prontitud al responsable del área, con el fin de que tome las acciones necesarias para su corrección?

SI NO

3. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora para que sean ejecutados posteriormente?

SI NO

4. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación para mejorar las deficiencias detectadas en el área de encomienda, en cuanto a pérdidas de paquetes?

SI NO

5. ¿La empresa efectúa periódicamente un seguimiento oportuno de los envíos de paquetes con pagos destino, para saber los pagos en destino son reportados por el responsable del área?

SI NO

6. ¿La entidad desarrolla una adecuada coordinación para el custodio de las encomiendas en el almacén?

SI NO

7. ¿La empresa aplica estrategias para medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?

SI NO

EVALUACION DE RIESGO

1. ¿Ha establecido la empresa objetivos generales?

SI NO

2. ¿Existen objetivos específicos para cada actividad que se desarrolla en la empresa, y son coherentes con los objetivos generales?

SI NO

3. ¿Los empleados conocen con claridad los objetivos planteados para la actividad que realizan, así como los objetivos generales?

SI NO

4. ¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos derivados de fuentes externas que puedan obstaculizar la consecución de los objetivos, tales como acciones de competencia, cambios en la normativa, condiciones económicas, etc.?

SI NO

5. ¿Cuenta la empresa con mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas, tales como la renuncia de un trabajador clave, falta de fondos para continuar con las actividades, conflictos laborales, etc.?

SI NO

6. ¿La entidad cuenta con un software para el registro, seguimiento y confirmación de recepción del envío, para así evitar las pérdidas de encomiendas y tener un mejor control de los pagos en destino?

SI NO

7. ¿Hay controles de acceso restringido al área de encomiendas?

SI NO

8. ¿El sistema de control interno administrativo de la empresa permite evaluar el nivel de eficiencia operacional en dichos procesos administrativos para llegar al logro o finalidad que persigue la empresa?

SI NO

INFORMACION Y COMUNICACION

1. ¿Existen mecanismos para conseguir la información externa relativa a las condiciones de mercado, competidores, novedades legislativas?

SI NO

2. ¿Recibe la gerencia información oportuna que le permita identificar situaciones que merecen su atención y posibles acciones?

SI NO

3. ¿Hay una adecuada comunicación de los trabajadores con la gerencia?

SI NO

4. ¿Los canales de comunicación que existen, permite a los trabajadores poner en conocimiento a la gerencia de posibles irregularidades o realizar sugerencias que puedan mejorar las actividades?

SI NO

5. ¿Cuenta la empresa con mecanismos para recabar sugerencias o quejas de clientes?

SI NO

6. ¿Se toman acciones correctivas frente a eventuales quejas por el servicio prestado?

SI NO

SUPERVISION

1. ¿Frente a la ausencia de un área de control interno, la gerencia realiza algún tipo de supervisión, como por ejemplo investigar quejas de clientes por pérdidas de sus paquetes, por entrega de sus encomiendas fuera de tiempo?

SI NO

2. ¿En cuanto a posibles deficiencias en cuanto al servicio prestado, se investigan las causas del problema?

SI NO

3. ¿Se toman las medidas correctivas necesarias y se efectúan luego un seguimiento para asegurarse que la medida fue la correcta?

SI NO

4. ¿Se registran los pagos a destino recibidos por encomiendas?

SI NO

5. ¿Cuenta la empresa con un registro exacto de los ingresos de las cobranzas y cuentas por cobrar por los envíos de encomiendas con pago a destino?

SI NO

6. ¿El sector de recepción de encomienda controla la mercadería recibida?

SI NO

7. ¿Se revisa que los importes cobrados correspondan a los tipos de encomiendas recibida?

SI NO

EMPRESA DE TRANSPORTES
Flora Hnos. SRL
RUC: 20119407738
Av. Paseo de la República 627
La Victoria, Lima

Fidel Gutiérrez Castillo
ADMINISTRADOR