



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA
GESTIÓN DE LA EMPRESA LOGÍSTICA PERUANA DEL
ORIENTE SA, PUCALLPA, 2016”**

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

AUTOR:

Br. TALAVERANO VILCA DEYSI NOEMI

ASESOR:

Mg. CPCC PAIMA PAREDES RUSVELTH

PUCALLPA – PERÚ

2017

Título de la tesis

“Caracterización del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016”

Hoja de firma del Jurado

Dra. Erlinda Rosario Rodriguez Cribilleros
Presidente

Mg. CPCC Aquiles Weninger Peña Gordillo
Secretario

Mg. CPCC Percy Lorenzo Diaz Odicio
Miembro

Mg. CPCC Rusvelth Paima Paredes
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios padre, por todas sus bendiciones, por la salud que me brinda, por la fortaleza que me da día a día, para lograr mis metas.

Al Mg. CPCC Rusvelth Paima Paredes por su constante apoyo y orientación para el perfeccionamiento del presente trabajo.

A mi Familia por su apoyo incondicional, a la empresa Logística Peruana del Oriente SA por permitirme realizar el presente trabajo.

DEDICATORIA

Dios,

Que es mi guía en los momentos difíciles, mi fe en él hace que luche por mis sueños y metas, y con su bendición sé que lo lograre.

A mis padres

Mi fortaleza reposa en ellos, y mi hija que es mi motor y motivo para emprender grandes proyectos.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se realizó el cálculo estadístico con un margen de error de 5%, cuya muestra fue de 33 empleados, los resultados fueron: Se configuran como Mypes por la cantidad de trabajadores que poseen; diversifica su giro del negocio, brindando el servicio de transporte de carga por carretera, le dan importancia a las auditorías, Cuentan con documentos normativos internos, el personal los conoce y los cumplen; también se promueve una administración de riesgo, se precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, tienen sistemas de información de calidad facilitando la toma de decisiones; asimismo, se cumple con la gestión de proyectos, se transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, la empresa organiza actividades sobre el medio ambiente. Finalmente, se precisa que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno. Un aspecto a tener en cuenta es la estrecha interacción entre cada uno de los cinco componentes, por lo que, permite a la empresa tener un buen funcionamiento, lograr sus objetivos empresariales y sobre todo una buena gestión.

Palabras clave: Control interno, gestión, empresa.

Abstrat

The main objective of this research was to: Describe the main characteristics of internal control and management of the Peruvian Logistics Company of Oriente SA, Pucallpa, 2016. The research was quantitative-descriptive, not experimental-transversal-retrospective, for the collection of the information was made the statistical calculation with a margin of error of 5%, whose sample was 33 employees, the results were: They are configured as Mypes by the number of workers they have; it diversifies its business, offering the road freight transport service, they give importance to audits, they have internal normative documents, the staff knows them and they comply; a risk management is also promoted, it is necessary that the resources of the company are properly protected, they have quality information systems facilitating decision making; Likewise, the management of projects is fulfilled, knowledge management is transmitted among its members, the company organizes activities on the environment. Finally, it is specified that the internal control components are the structure of the system and the functions developed by each of them are defined, which allows to provide a reasonable degree of security in terms of achieving the internal control objectives. One aspect to take into account is the close interaction between each of the five components, so that it allows the company to function well, achieve its business objectives and, above all, good management.

Keywords: Internal control, management, company.

Contenido

	Pág.
1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento	iv
4. Dedicatoria	v
5. RESUMEN	vi
6. Abstrat	vii
5. Contenido	viii
6. Índice de Tablas	x
7. Índice de Gráficos	xii
8. Índice de Cuadros	xiv
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Enunciado del problema.....	05
1.2 Objetivo General.....	06
1.3 Objetivos específicos.....	06
1.4 Justificación.....	06
II. REVISIÓN DE LITERATURA	07
2.1 Antecedentes.....	07
2.1.1 Internacional.....	07
2.1.2 Latinoamericano.....	07
2.1.3 Nacional.....	08
2.1.4 Regional.....	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Teorías del control interno.....	11
2.2.2 Teorías de la gestión.....	18
2.2.3 Teorías de empresa.....	24
2.3 Marco conceptual.....	28
2.3.1 Definición del control interno.....	28
2.3.2 Definición de la gestión.....	32

2.3.3 Definición de empresa.....	33
III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 Población y muestra.....	35
3.2.1 Población.....	35
3.2.2 Muestra.....	35
3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.4.1 Técnicas.....	41
3.4.2 Instrumentos.....	41
3.5 Plan de análisis.....	41
3.6 Matriz de consistencia.....	41
3.7 Principios éticos.....	43
IV. RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados.....	46
4.2 Análisis de resultados.....	51
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	63
6.1 Referencias bibliográficas.....	63
6.2. Anexos.....	67
6.2.1 Anexo 01: Cuestionario.....	67
6.2.2 Anexo 02: Tablas y gráficos de resultados.....	73
6.2.3 Anexo 03: Cuadro de trabajadores encuestados.....	111

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 01 ¿Cuándo se fundó la empresa?	73
Tabla N° 02 ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	74
Tabla N° 03 ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	75
Tabla N° 04 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?	76
Tabla N° 05 ¿Cuántos años tienes Usted?	77
Tabla N° 06 ¿Género?	78
Tabla N° 07 ¿Grado de instrucción?	79
Tabla N° 08 ¿Ocupación o cargo?	80
Tabla N° 09 ¿Estado civil?	81
Tabla N° 10 ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	82
Tabla N° 11 ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	83
Tabla N° 12 ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	84
Tabla N° 13 ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	85
Tabla N° 14 ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	86
Tabla N° 15 ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?	87
Tabla N° 16 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	88
Tabla N° 17 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	89
Tabla N° 18 Promueve la observación del código de ética	90
Tabla N° 19 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	91
Tabla N° 20 ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	92
Tabla N° 21 ¿Difunde y promueve la observación de Normas de control interno para la empresa?	93

Tabla N° 22 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	94
Tabla N° 23 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	95
Tabla N° 24 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	96
Tabla N° 25 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	97
Tabla N° 26 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	98
Tabla N° 27 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	99
Tabla N° 28 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	100
Tabla N° 29 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	101
Tabla N° 30 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	102
Tabla N° 31 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	103
Tabla N° 32 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	104
Tabla N° 33 ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	105
Tabla N° 34 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	106
Tabla N° 35 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	107
Tabla N° 36 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	108
Tabla N° 37 ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	109

Tabla N° 38 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	110
---	-----

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico N° 01 ¿Cuándo se fundó la empresa?	73
Gráfico N° 02 ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	74
Gráfico N° 03 ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	75
Gráfico N° 04 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?	76
Gráfico N° 05 ¿Cuántos años tienes Usted?	77
Gráfico N° 06 ¿Género?	78
Gráfico N° 07 ¿Grado de instrucción?	79
Gráfico N° 08 ¿Ocupación o cargo?	80
Gráfico N° 09 ¿Estado civil?	81
Gráfico N° 10 ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	82
Gráfico N° 11 ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	83
Gráfico N° 12 ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	84
Gráfico N° 13 ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	85
Gráfico N° 14 ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	86
Gráfico N° 15 ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?	87
Gráfico N° 16 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	88
Gráfico N° 17 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	89
Gráfico N° 18 Promueve la observación del código de ética	90
Gráfico N° 19 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	91
Gráfico N° 20 ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	92

Gráfico N° 21 ¿Difunde y promueve la observación de Normas de control interno para la empresa?	93
Gráfico N° 22 ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	94
Gráfico N° 23 ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	95
Gráfico N° 24 ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	96
Gráfico N° 25 ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	97
Gráfico N° 26 ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	98
Gráfico N° 27 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	99
Gráfico N° 28 ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	100
Gráfico N° 29 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	101
Gráfico N° 30 ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	102
Gráfico N° 31 ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	103
Gráfico N° 32 ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	104
Gráfico N° 33 ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	105
Gráfico N° 34 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	106
Gráfico N° 35 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	107
Gráfico N° 36 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	108

Gráfico N° 37 ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	109
Gráfico N° 38 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	110

Índice de Cuadros

	Pág.
Cuadro 01 Resultados: Objetivo específico 1: Características de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.	46
Cuadro 01 Resultados: Objetivo específico 2: Características del trabajador de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.	46
Cuadro 01 Resultados: Objetivo específico 3: Características del control interno de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.	47
Cuadro 02 Resultados: Objetivo específico 4: Características de la gestión en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.	50
Cuadro 03 Cuadro de trabajadores encuestadas de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.	111

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones privadas a nivel internacional, vienen alentando permanentemente a la mejora de su gestión, preocupados que ésta se lleve a cabo con economía, eficiencia, eficacia y transparencia; y en ese sentido el control interno asegura la protección de los activos, la fidelidad de los registros contables y el desarrollo de la actividad de forma eficaz según las directrices de la dirección, garantizando la calidad y transparencia en la gestión.

En primer lugar, Hatta (2007), en su artículo “El fortalecimiento de los controles internos corporativos y la respuesta corporativa impulsada por las tecnologías de la información”, nos dice que a comienzos de los siglos XXI, en Estados Unidos-EE.UU., registró una serie de escándalos corporativos, en los que estuvieron implicados ejecutivos de diversas empresas. Una de las causas del escándalo, fue la escasez de información ofrecida, desde los niveles más bajos de la jerarquía corporativa, a los escalones más altos, ya que no se había establecido mecanismos de control interno. Todo esto afectaba la credibilidad de los estados financieros.

Agrega Hatta, al igual que en EE.UU., la divulgación problemática de información falsa en los estados financieros en Japón, desde la primavera del 2004, fomentó la desconfianza hacia el mercado de valores japonés y forzó la revisión global del sistema de divulgación japonés. Consecuentemente, en diciembre de 2004, el Consejo del Sistema Financiero de la Agencia de Servicios Financieros (FSA, por sus siglas en inglés) recomendó que la evaluación y verificación de los controles internos relativos a la notificación y registro de la

información financiera, fueran obligatorias, para garantizar la credibilidad del sistema de divulgación.

Asimismo, Deming (2015), en “Conoce el por qué las empresas japonesas son exitosas”, sostiene que, a pesar de lo limitado de su territorio, los japoneses han demostrado ser grandes estrategias comerciales lo cual les permite construir y consolidar sus empresas hasta alcanzar el éxito no solamente en su mercado local sino más allá de sus fronteras. En ese contexto la Calidad total, un buen control interno, y una buena gestión se proyecta vigorosa como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas japonesas.

Finalmente, Deming, dice que el concepto de calidad está tradicionalmente relacionado con la calidad del producto y actualmente ha evolucionado identificándose con toda la actividad empresarial y con todo tipo de organizaciones. Sin embargo, muchas de nuestras empresas, si bien reconocen la importancia de la calidad, no se encuentran preparadas para aceptar nuevos desafíos.

También, Aguirre & Armenta (2012), en “La importancia del control interno en la pequeña y medianas empresas en México”, precisa que en todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Agrega, Aguirre y otros, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas

familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Concluye, Aguirre y otros, expresa que 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 lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Además, Ramón (s.f.), en “El control interno en las empresas privadas”, precisa que el control interno de las empresas privadas de Colombia, se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. Podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Igualmente, Frías (2016), en “El control interno en las empresas”, manifiesta que hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño

operativo y evitar fraudes para la empresa en Perú. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales.

Continua, Frías, para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son fundamentales dentro de la estructura organizativa. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones. En la misma línea, puede reducir su credibilidad ante los accionistas, las autoridades reguladoras y el público.

Concluye, Frías, a fin de evaluar el control interno de una organización, uno debe identificar primero los criterios sobre los cuales se hará la evaluación. Por lo tanto, es importante definir apropiadamente el control interno al comienzo del proceso de evaluación. En esa línea, el COSO 2013 (Internal Control—Integrated Framework) que define el control interno como un proceso formaliza los 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

También, De la Madrid (2016), en “importancia de la gestión empresarial”, precisa que, la gestión empresarial es fundamental en lo que hace a la dinámica de una economía de mercado; dicha gestión remite a la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios dentro de la economía que garantizan una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios. Esto significa que recae en el empresario el rol de dar cuenta de oportunidades económicas y a partir de esta visión movilizar al capital hacia las mismas. Es más, la gestión empresarial se destaca especialmente por buscar innovaciones que se

trasuntan en nuevas y mejores formas de producir, innovaciones que generan un quiebre con respecto al pasado.

En esa misma línea, Rivera (2015), en “Importancia del control interno en los negocios”, precisa que el control interno se apoya en la gestión, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional.

Por otro lado, existen muchos informes del Colegio de Contadores Públicos, donde considera que el control interno en mucho de los casos no cumple a cabalidad las funciones asignadas, generando deficiente control en la gestión financiera, gestión de personal, gestión de los proyectos de servicios y es más el problema se agrava más cuando se producen actos de corrupción y fraude por parte de los directivos y trabajadores de las empresas, obstaculizando la labor efectiva del control interno.

Sin embargo, desconocemos fehacientemente, si en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A, la oficina de control interno o la persona que haga las veces de control interno, cumple o no cumple sus funciones, si cumple desconocemos las implicancias en la gestión y si no cumple, no sabemos cuáles son las consecuencias en la información financiera, así como en la gestión; por todas estas razones, nuestro enunciado del problema de investigación fue el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016?**

Para dar respuesta al problema enunciado, nos planteamos el siguiente objetivo general: Describir las principales características del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, no hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las principales características de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.
- b) Describir las principales características del trabajador de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.
- c) Describir las principales características del control interno en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.
- d) Describir las principales características de la gestión en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.

La investigación se justifica, según a lo manifestado por Claros & León (2012), en “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, en toda organización pública o privada el control interno es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarnos y corregirnos. Esta investigación se realiza con la finalidad de conocer como es la variable Control Interno con la variable la gestión; cuya importancia radica en que, los hallazgos científicos servirán al tesista para la solución de problemas prácticos en su vida laboral; a la empresa le ayudara en la toma de decisiones y el mejoramiento de su gestión empresarial, para la Uladech Católica servirá para enriquecer el acervo bibliográfico y servirá como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacional

Revisando los antecedentes tenemos a Gómez (2010), en su tesis doctoral “Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía- España”. Sus principales resultados fueron: En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

2.1.2 Latinoamericano

También, Solórzano (2004), en su tesis doctoral, “Diseño e Implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios”, Con la implementación de este trabajo se obtuvo una visión integral de la organización, referente, a si se está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión en el sector público.

En esa misma línea, Urdaneta (2003), en la investigación realizado sobre control interno del inventario de materiales C.A. Enelven distribuidora (Eneldis), explicó sobre la importancia de los procedimientos que la organización debe establecer para afianzar los controles para el manejo del inventario que permitieron minimizar los riesgos y obtener efectividad de la gestión y altos niveles de desempeño.

2.1.3 Nacional

Asimismo, Vega (2008), En su tesis denominada: “El sistema de control interno en la empresa moderna”, concluye que el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

En la misma línea, Medina (2009), En su tesis denominada “Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoría”, concluye que es básico y fundamental evaluar el sistema de control interno para realizar una auditoría, porque permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

También, Prudencio (2013), en su tesis “El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaras en el año 2012”, tuvo como objetivo general determinar si existe relación en el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. Tipo cuantitativo y nivel descriptivo; diseño descriptivo de corte transversal; población 90, muestra 75. Técnicas: encuesta; instrumento cuestionario estructurado; plan de análisis de SPSS. Resultados: el 67% de los trabajadores de las empresas radiales tienen 50 años, son varones, el 27%

eran locutores, el 47% afirmaron que las empresas tenían de 6 a 10 años de antigüedad, el 40% cumple con el principio de responsabilidad, el 47% con el principio de transparencia, el 47%, el 47% afirmaron que la empresa cumplió con los objetos legales, el 47%, el 37% que casi siempre la empresa realizaba los estados financieros. Se ha determinado la existencia de la relación entre el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012, de acuerdo a los resultados de las propuestas teóricas y los hallazgos empíricos como resultado de la aplicación de los instrumentos de medición y procesamiento de los datos obtenidos.

Además, Castillo (2015), en su tesis “Control interno y su incidencia en la gestión empresarial en la empresa Grupo Marquina SAC, 2013”, cuyo objetivo general fue: determinar si la implementación del sistema de control interno incide en la gestión empresarial en la empresa Grupo Marquina SAC 2013. El tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple, la población y muestra igual a 6 de la empresa Grupo Marquina SAC, técnica utilizada encuesta, instrumento cuestionario estructurado, Cuyos resultados fueron: El 67% no tiene una opinión favorable sobre el control interno, el 33% afirmaron que casi siempre se realiza un control de mercaderías, 100% afirmaron que no se lleva un control estratégico en la empresa, 67% tuvieron una opinión negativa sobre conocer sobre la compra de inversiones, el 50% niega tener conocimiento de un control presupuestario.

Continua, Castillo, el 83% afirmaron que hay una percepción de la capacitación en la empresa. Conclusiones: Se ha determinado que la

implementación del Sistema de Control Interno incide directamente en la gestión empresarial de la empresa Grupo Marquina SAC 2013, de acuerdo a los siguientes resultados empíricos, el 67% desconoce sobre un control de la gestión de la empresa, peor aún el 67% no tienen conocimiento sobre la rentabilidad de la empresa.

2.1.4 Regional

Por otro lado, Vino (2015), en su tesis “Componentes del control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructoras “Corporación Ucayali” S.R.L., 2014”, cuyo objetivo general fue: Determinar los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño de investigación fue descriptivo simple no experimental y transversal; la población muestral estuvo constituida por 28 personas (gerentes, administrativos y operativos).

Se operacionalizaron las variables e indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Resultados: el 79% afirmaron que participan en la administración de los recursos humanos; el 82% afirmaron tener una percepción de buena competencia profesional; el 79% afirmaron tener respeto de los derechos fundamentales de la persona; el 82% afirmaron tener conocimiento del ámbito fiscal tributario nacional; el 89% tenía conocimiento del ámbito económico tributario nacional; el 86% afirmaron tener conocimiento del ámbito social tributario nacional; el 89% afirmaron sobre el

cumplimiento del impuesto general a las ventas; el 86% afirmaron sobre el cumplimiento con el pago del impuesto selectivo al consumo.

Concluye VINO, quedan determinadas los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta de la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados en los antecedentes y las bases teóricas

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

Share (s.f.), afirma que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y controlar sus operaciones. El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable, de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no. Es decir que, si cualquier organización presenta una debilidad importante del control interno, o su sistema de control interno es poco confiable, esto representará un aspecto negativo dentro de la estructura del sistema contable.

Agrega Share, el control interno es como un proceso realizado por la administración y sus directivos cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la empresa en la confiabilidad de los informes financieros, eficacia y eficiencia de las operaciones, cumplimiento

de las leyes y regulaciones aplicables. Es decir que el control interno es medio utilizado para tratar de lograr los objetivos de una organización, ya que por medio de este se pueden controlar y supervisar las actividades que realiza la empresa.

a) Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en control interno administrativo y control interno contable.

- **Control interno administrativo:** comprende el plan de la organización y los procedimientos que se relacionan con el proceso de decisiones, por lo consiguiente el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la organización y se establece en todas las etapas del proceso administrativo.
- **Control interno contable y financiero:** Comprende el plan de la empresa y los registros que conciernen a salvaguardar los activos y a confiabilidad de los registros contables, es decir; están orientado hacia las actividades contables de la organización.

b) Tipos de Control Interno

Para llevar a cabo los controles necesarios e inherentes a todo sistema de contabilidad, se disponen de los siguientes tipos básicos de control: existencia, exactitud, autorización y custodia los cuales se describen a continuación:

- **Los controles de existencia,** son aquellos controles que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas. Una entidad no

puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no sean reales.

- **Los controles de exactitud**, permiten registrar operaciones por los montos que reflejan los documentos originales que generan la transacción.
- **Los controles de autorización**, están orientados a permitir operaciones que son válidas desde el punto de vista interno. Un control de autorización le da validez a la existencia de una transacción y genera normalmente la continuación o no del procesamiento de la operación.
- **Los controles de custodia**, sirven para asegurarse de que los activos valiosos y movibles están resguardados del riesgo de robo y pérdida.

c) **Objetivos del control interno**

En esa misma línea, Lezcano (2005), plasma los siguientes objetivos:

El diseño y la implantación de un sistema de control interno debe estar orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, con el fin de lograr su disminución y por consiguiente, el fortalecimiento de la organización. Estos objetivos son:

- La confiabilidad e integridad de la información.
- El cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- La salvaguarda de los activos.
- El uso eficiente y económico de los recursos.
- El logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas.

d) Control Interno de los Inventarios

Es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Mantener el mínimo de capital invertido
- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

e) Proceso Administrativo

Planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de Los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto

concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas de estudio.

f) Etapas del proceso administrativo:

Planeación: Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.

Organización: Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

Integración: Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos, y buscando su mejor desarrollo. Aunque la integración comprende cosas y personas lógicamente es más importante lo de las personas y, sobre todo, la de los elementos administrativos o de mando.

Dirección: Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control: Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

Por otro lado, según Claros & León (2012), en “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, precisa lo siguiente:

g) Fuentes del control interno

El control de los grupos interesados: Se refiere a las presiones externas que recibe la organización para que modifique ciertas conductas. Ejemplo de este tipo de fuentes son los sindicatos, organismos gubernamentales, clientes proveedores, accionistas y otros.

El control organizacional: Se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sea preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados. Ejemplo de este tipo de fuentes son: reglas, políticas, normas, presupuestos, auditorías y otros.

El control grupal: Se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos. Como, por ejemplo, retirar voz y voto a un miembro del grupo, elegirlo representante ante otros grupos, etc.

El autocontrol individual: Consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconscientemente. La llamada ética profesional constituye un punto de partida para el autocontrol individual.

h) Principios del control interno

Del Equilibrio: A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

De los objetivos: Ningún control interno será válido si no se fundamenta en los objetivos si a través de él, no se evalúa el logro de los mismo; por lo tanto, es imprescindible medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

De la oportunidad: El control interno para que sea eficaz necesita que sea oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

De excepción: El control interno debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y

tiempos, delimitando adecuadamente cuáles funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

De la función controladora: La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control interno no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

2.2.2 Teorías de la gestión

Benavides (2011), en su investigación “Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante período 2010-2011”, define los tipos de gestión:

Gestión de Tecnología: Es la esencia que armonizar el conocimiento de ingeniería, ciencias y administración con el fin de desarrollar métodos y procedimientos de operación. Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social: Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de Proyecto: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de Conocimiento: Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Gestión Ambiente: Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Gestión Estratégica: Es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.

Gestión Administrativo: Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

Gestión Gerencial: Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

Gestión Financiera: Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión Pública: No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

a) Funciones de la gestión:

Las empresas deberán cumplir sí o sí para lograr una gestión eficiente que produzca buenos resultados:

La planificación, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa.

La organización, vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tras tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados.

La comunicación, o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia.

El control de la gestión aplicado a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

Abundando en la opinión, Hernández (2011), en “La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional burocrática y de relaciones humanas”, nos dice:

Empresa: Empresa es un sistema técnico social abierto, cuya función básica es la de crear bienes y/o prestar servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de la humanidad, compatibilizando este hecho con un marcado respeto al medio ambiente, que posibilite la idea del desarrollo sostenible. Es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que

produce un valor material, un beneficio tanto para las personas que han aportado ese dinero-propietarios, como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa empleados, a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos los clientes.

Agrega Hernández, una empresa es la realización de una actividad productiva o transformadora; a partir de unos recursos o factores (inputs) obtienen unos productos (outputs, que pueden ser bienes, productos tangibles o servicios, productos intangibles) de mayor valor o utilidad. Es una unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos, produce un bien o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico.

Antecedentes de la gestión empresarial

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial. Hay una gran diversidad de teorías, enfoques y pensadores del tema que estamos tratando, a continuación, describimos cada uno de los elementos anteriormente mencionados. Cabe anotar que las ciencias administrativas o gestión tienen diversos aspectos u

obstáculos epistemológicos en la construcción de un nuevo conocimiento como es desarrollado como lo enuncia a continuación:

- La ausencia y carencia de reflexión teórica en el campo.
- La aplicación de técnicas de investigación bajo criterios de usos y costumbres de la “ciencia”, sin cuestionarse sobre la pertinencia en los objetos de estudios.
- Las escalonadas jerarquías de la verdad-autoridad de la estructura de poder académico, distribuidos piramidalmente por grados académicos, donde se reconocen o desconocen de manera mágica los problemas de la realidad, los sujetos que las investigan y los problemas del conocimiento.
- La orientación “profesionalizante” de nuestras carreras.
- El desconocimiento de las implicaciones sociales que subyacen en ciertas aplicaciones de los paradigmas administrativos.
- La falta de fundamentos sólidos en la formación disciplinaria.
- La ausencia de crítica y autocrítica como vigilancia epistemológica.
- El consumo acrítico de residuos teóricos, principalmente del management.
- La subordinación del campo académico al campo de los negocios.
- Las formulaciones y las acciones del ejercicio de la administración que están atrapadas en la razón instrumental en la formulación de la eficiencia.
- La fragmentación de saberes de las profesiones administrativas.
- La falta de dispositivos orientados a la formación científica en los planes de estudio.
- Los problemas complejos de sus objetos de estudio y de las condiciones sociales económicas en la periferia.

Continua Hernández, el pensador, Fayol identificó cinco reglas o deberes en la administración y la gestión empresarial:

- Planeación: diseñar un plan de acción para el mañana.
- Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Por consiguiente, es la estructura que debe tener en cuenta una organización para lograr la eficiencia dentro de su gestión. Se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, sean ellas órganos o personas.

Concluye Hernández, la evolución de las ideas en administración y dirección de empresas ha habido autores que tanto desde el plano teórico como el técnico han dejado una marca indeleble. Los efectos más significativos y permanentes de la sociedad hacia la que avanzamos están por verse, en un factor dominante en aumento en la población de más edad y la disminución de la generación joven, en los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante en su población, el reto más trascendente y el impacto de estas y otras tendencias de la sociedad futura, en la economía,

cambiarán la organización actual de las instituciones, dando lugar a un nuevo paradigma en la Gestión. La Gestión Empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico.

2.2.3 Teorías de la empresa

García & Taboada (2012) en “Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Memsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom”, nos dice que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

Agrega García y otros, no obstante, no hay sólo una interpretación teórica sobre la empresa. Hay varias propuestas, tales como la teoría de los costos de transacción, la teoría de la agencia, la teoría basada en recursos y la escuela austriaca, por citar algunas, las cuales reflejan el interés por explicar la naturaleza de las organizaciones económicas. Algunas de estas propuestas se complementan entre sí, mientras que otras compiten por explicar el funcionamiento de las firmas. Sin embargo, cada teoría detalla o resalta aspectos que sin duda nos permiten entender los procesos socioeconómicos y culturales que están incrustados en este tipo de organizaciones.

Continua García y otros, en este sentido, durante los últimos años también ha surgido la inquietud teórica por entender los procesos de coordinación, el crecimiento y los procesos de adaptación ambiental que siguen las empresas. Por ejemplo, algunas propuestas parten de considerar a la empresa como un tipo de institución que estabiliza los patrones de conducta de sus participantes, por medio de hábitos y reglas, con el fin de organizar las actividades de producción. Otros autores enfatizan más las estructuras de gobernabilidad, las capacidades de adaptación y la eficiencia en los costos de transacción (Williamson, 2001). También hay puntos de vista en los que se resaltan más los procesos de aprendizaje, las rutinas y las necesidades que tiene la empresa de alinear y obtener nuevos conocimientos, mediante las alianzas estratégicas, con el fin de enfrentar la incertidumbre (Nooteboom, 2009).

Agrega García y otros, las propuestas anteriores son importantes porque visualizan a la empresa como algo más que una “caja negra” en la que entran insumos que se combinan para ofrecer productos. La teoría neoclásica se concentraba en explicar el equilibrio competitivo general por medio del funcionamiento eficiente del mercado.

Las empresas surgen como una alternativa al mercado en la medida en que reducen los costos de transacción; esto porque en la firma los agentes de producción se pueden contratar bajo un mismo contrato global, en lugar de hacerlo de manera individual como sucede en aquél. En este sentido, tanto el mercado como la empresa se consideran estructuras de gobernabilidad diferenciadas, por medio de las cuales se pueden organizar las transacciones.

Por lo tanto, la principal conveniencia de establecer una empresa se da porque: “Un factor de producción (o su dueño) no tienen que hacer una serie de contratos con los factores que cooperan dentro de la empresa, como sería necesario, por supuesto, si esta cooperación fuese resultado directo de la operación del mecanismo de precios. Esta serie de contratos se sustituye por un solo contrato” (Coase, 1996a: 33 y 34). Al reducirse los costos de transacción de llevar a cabo una transacción en el mercado, las empresas incrementan las utilidades vía la integración vertical (Coase, 1996c).

De esta manera, los costos de transacción (gastos de búsqueda de información y de elaboración y monitoreo de las cláusulas del contrato, principalmente), influyen en la determinación de comprar (vía mercado/precios) o producir (vía empresa/ jerarquía) (Coase, 1994 y 1996b). Aunque, como señala el autor, puede haber mercados dentro de las organizaciones económicas, lo que evidencia que no es fácil establecer la línea divisoria entre ambas formas de coordinación.

Concluye García y otros, con relación a una transacción, la empresa tiene la opción de comprar o de producir (internar). Si escoge lo último estará eligiendo crecer. Una firma puede lograrlo de dos formas: mediante integración horizontal o vertical. La primera alternativa (que Coase presenta como combinación, o integración lateral) implica reunir las transacciones que realizan dos o más empresas en una sola que se dedique a coordinar los procesos de ambas. Por su parte, la integración vertical requiere que una firma lleve a cabo aquellas transacciones comerciales que antes subcontractaba (Coase, 1996a). Para seleccionar alguna de estas opciones, el criterio es

evaluar los costos de transacción que cada una implica. De esta manera, una empresa podrá crecer en las siguientes circunstancias: en tanto que el aumento, absoluto y relativo, de los costos de la organización sean menores a los del mercado; mientras haya pocas probabilidades de que el empresario cometa errores relacionados con el crecimiento del número de transacciones organizadas; en la medida que sea menor la reducción del precio ofertado de los factores de producción para las empresas más grandes; hasta el punto en el cual el aumento en los costos de coordinación de los factores no se expandan más allá que los costos del mercado como consecuencia de las rigidez burocrática y ante los límites que impone organizar transacciones cualitativamente diferentes.

La empresa es algo más que una función de producción; es una estructura organizativa jerárquica o de gobernabilidad. La empresa es una estructura de gobernabilidad basada en la jerarquía. Este concepto alude a los distintos niveles de autoridad y a las posibilidades de decisión que los empresarios pueden tomar, dada la relación contractual que éstos tienen en una organización económica determinada. La firma, en tanto “estructura de mando”, facilita la coordinación, el control y la solución de controversias (actividades en la que es más eficiente que el mercado) y coadyuva a la toma de decisiones y a la estabilidad de las relaciones contractuales (Williamson, 1985).

2.3. Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno

Wikipedia (2017), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): iniciativa de 5 organismos para la mejora de control interno dentro de las organizaciones.

Control interno se define como un proceso efectuado por 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (que sean aplicables).

Asimismo, Claros & León (2012), en “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, manifiesta que el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), define al control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones. El Informe COSO sostiene, para lograr estos objetivos plantea una estructura de cinco componentes:

a) Ambiente de control

Define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto

determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Fija el tono de la organización y provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto y constituye el soporte para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitación de políticas y procedimientos efectivos en una organización. Los elementos del entorno de control son:

- Integridad personal y profesional, y valores éticos de la gerencia y del personal.
- Competencia
- El tono de superiores
- Estructura organizacional
- Políticas y prácticas de recursos humanos

b) Evaluación de riesgo

El control interno a, sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirir un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los

riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad. Los elementos de la evaluación de riesgo son:

- Identificación de riesgo (Relacionado a los objetivos de la entidad).
- Valoración de riesgo (Estimación de la importancia del riesgo; valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra; evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización).
- Desarrollo de respuestas (Transferencia, tolerancia, tratamiento o eliminación; controles apropiados: detección o de prevención)

c) Actividades de control

Está constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos: Conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos minimizarlos, los cuales pueden ser: Las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos. Los elementos de las actividades de control gerencial son:

- Procedimiento de autorización y aprobación.
- Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión).
- Controles sobre el acceso a recursos y archivos.
- Verificaciones.

- Conciliaciones.
- Revisión de desempeño operativo.
- Revisión de operaciones, procesos y actividades
- Supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

d) Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas está afectada por la calidad de información, lo que implica que la información sea:

- Apropiaada (¿Está toda la información necesaria?)
- Oportuna (¿Esta ahí cuando se la necesita?)
- Actualizada (¿Se tiene lo producido más recientemente?)
- Exacta (¿Es correcta?)
- Accesible (¿Puede ser obtenida fácilmente por las partes relevantes?)

Asimismo, basándose en las comunicaciones internas y externas recibidas, la gerencia debe dar los pasos necesarios para realizar acciones puntuales de seguimiento.

e) Supervisión y monitoreo

Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: Actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Finalmente, Claros y otros precisan que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno.

Un aspecto a tener en cuenta es la estrecha interacción entre cada uno de los 5 componentes, por lo que el mal funcionamiento de uno de ellos afectará al conjunto del sistema, debilitando el logro de los objetivos institucionales.

2.3.2. Definiciones de gestión

Benavides (2011), en su investigación “Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante período 2010-2011”, define a la gestión como guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo

de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Concluye Benavidez, la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio . Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.

2.3.3. Definiciones de empresa

Thomson (2012), en “Definición de empresa”, sostiene que es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.

Agrega Thomson, la empresa es el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

Continúa Thomson, la empresa es una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

O = Observación de las variables: Control interno y gestión

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

3.1.1 Cuantitativo

Porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

(Hernández et al., 2014, p. 4)

3.1.2 No experimental

La investigación ha sido no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto, para luego ser analizados.

(Hernández et al., 2014, p. 152).

3.1.3 Transversal

Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 154-155).

3.1.4 Retrospectivo

Porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado. “Las investigaciones no experimentales es la que se realiza sin manipular

deliberadamente las variables; se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador” (Hernández et al., 2014 pp. 164-165)

3.1.5 Descriptivo

La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información. “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández et al., 2014, p. 92)

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente, 2016, varones y mujeres de 18 a 59 años. $N = 37$ directivos y trabajadores.

3.2.2 Muestra

Se realizó el cálculo estadístico respectivo, y se tomaron al azar a 33 trabajadores de ambos sexos de la empresa Logística Peruana del Oriente, 2016. Cuyo procedimiento de cálculo del tamaño de muestra fue el siguiente:

$N = 37$ trabajadores (empleados) = 95%

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 (p)(d)}{E^2}$$

Datos:

$$N = 37. \text{ trabajadores}$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$d = 0.50$$

$$E = 0.05 \text{ (} \underline{5\%} = 0.06)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.06)^2} = \frac{3.8416 (0.25)}{0.0036} = \frac{0.9604}{0.0036} =$$

$$n = 266.78 \longrightarrow 267$$

$$n = \left[\frac{N}{N + n} \right]$$

$$n = 267 \left[\frac{37}{37 + 267} \right] = 267 \left[\frac{37}{304} \right] =$$

$$n = 267 (0.12) =$$

$$n = 32.50 \longrightarrow 33$$

3.3 Definición y operacionalización de las variables

Cabe mencionar que en el presente trabajo de investigación se tomaron como principales variables al control interno y la gestión.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	<p>Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:</p> <p>Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación. (1)</p>	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	Ambiente de control	Políticas internas	1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).</p> <p>Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).</p>
					2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					3. ¿Promueve la observación del Código de Ética?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Evaluación de los riesgos	Posibilidad de fraude	7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Actividades de control	Mitigar riesgos	10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	

(1) https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	<p>Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:</p> <p>Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación. (1)</p>	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	Información y comunicación	Calidad de la información y comunicación del control interno	15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).</p> <p>Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).</p>
					16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Monitoreo y Supervisión	Combinación de evaluaciones concurrentes	21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					22. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	

(1) https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
La Gestión empresarial	La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio. (2)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Tipos	Gestión tecnológica	24. ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión social	25. ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión de proyectos	26. ¿Cumple la empresa con esta gestión?	a) Si b) No	Nominal
				Gestión del conocimiento	27. ¿La empresa se encarga de transmitir esta gestión entre sus miembros?	a) Si b) No c) A veces	Nominal
				Gestión ambiental	28. ¿La empresa se encarga de organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	a) Si b) No c) A veces	Nominal
				Gestión administrativa	29. ¿Qué hace la empresa frente a este tipo de gestión para lograr el éxito?	a) Brindar un mejor servicio b) Capacitar al personal c)	Nominal
Perfil de las empresas del sector comercio rubro pasamanería	Son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas. Es muy importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de ésta categoría, pues existen empresas mixtas, que pueden ser comerciales, industriales y/o de servicios; tal es el caso de las empresas que compran y venden medicamentos y por tanto son comerciales, pero al mismo tiempo prestan servicios de inyectables y asesoría en prescripción de medicamentos, etc. (3)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Características de la empresa	Antigüedad	30. ¿Cuándo se fundó su empresa?	a) 2001 b) 2000 c) 1999 d) 1998 e) 1998 f) 1995 g) Otros año.....	Nominal
				Número de trabajadores	31. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa	a) 5 a 10 b) 10 a 20 c) 21 a 30 d) 31 a más	Nominal
				Fines de la actividad económica	32. ¿Brinda algún tipo de servicio, adicional?	a)	De razón
				Número de auditorías en los últimos años	33. ¿Cuántas auditorías se realizaron en los 6 últimos años?	a) 1 b) 2 c) 3 a más	De razón

(2) <http://definicion.mx/gestion-empresarial/>

(3) <http://actualicese.com/2014/05/29/que-es-una-empresa-comercial/>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	INDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil del Trabajador	Trabajador o trabajadora (Colaborador) es la persona física que con la edad legal mínima presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Si su edad es menor a legal establecida, puede ser considerado trabajo infantil y puede ser ilegal a menos que tenga, en ciertos casos, permiso de sus padres o tutores. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. Estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una organización y bajo la dirección de otra persona física o persona jurídica, denominada empresario (si tiene ánimo de lucro) o empleador, normalmente institucional (si no lo tiene); o bien como trabajador independiente o autónomo, cuando éste tiene afán lucrativo, no mantiene relación contractual sino mercantil y realiza personalmente la actividad o el servicio. (4)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Características del trabajador	Edad	34. ¿Cuántos años tiene Usted?	a) De 20 a 30 años b) De 31 a 40 años c) De 41 a 60 años d) De 60 a más	de Razón
				Género	35. ¿Sexo?	a) Masculino b) Femenino	Nominal
				Nivel educativo	36. ¿Su grado de instrucción?	a) Primaria b) Secundaria c) Superior d) Otros.....	Nominal
				Ocupación o cargo	37. ¿Cuál es su ocupación o cargo?	a) Directivo b) Gerente c) Chofer d) Empleado e) Otros.....	Nominal
				Estado civil	38. ¿Cuál es su estado civil?	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo	Nominal

(4) <https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajador>

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta que se realizó a los directivos y trabajadores de la Empresa Logística Peruana del Oriente SA, 2016

3.4.2 Instrumento

Es el medio que se utiliza para conseguir un objetivo determinado, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 38 preguntas cerradas en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

3.5 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico (Programa de estadística para ciencias sociales).

3.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
						TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN	INSTRUMENTO
Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016.	¿Cuáles son las principales características del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016?	GENERAL	Control Interno	Componentes del control interno	Cuestionario de preguntas del sistema de control interno basado en el informe COSO (Ver cuadro de operacionalización de variables).	Cuantitativo-Descriptivo	La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016.	Cuestionario de preguntas cerradas. Cuestionario COSO
		ESPECÍFICOS						
		Describir las principales características de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.						
		Describir las principales características del trabajador de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.						
		Describir las principales características del control interno de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.						
		Describir las principales características de la gestión en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016.						
			La Gestión	Gestión Tecnológica Gestión social Gestión de proyectos Gestión del conocimiento Gestión ambiental Gestión administrativa Gestión gerencial Gestión financiera	Cuestionario de preguntas cerradas en función a las dimensiones (Ver cuadro de operacionalización de variables).			
						DISEÑO	TÉCNICA	ANÁLISIS DE DATOS
						No experimental - transversal - retrospectivo	Se aplicó la técnica de la encuesta, compuesta por 38 preguntas.	Se uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales).

3.7 Principios Éticos

Según, Koepsell & Ruiz (2015), en “Ética de la investigación”, sostiene que en “los resultados de una investigación no se debe tener intereses particulares, sino que se debe de tratar de encontrar la verdad. La labor científica conduce frecuentemente a callejones sin salida y no alcanza grandes avances, pero es mediante este tipo de investigación que llegan a darse descubrimientos. Los científicos desinteresados persiguen la verdad sin importar a dónde los lleven sus estudios o el resultado obtenido” (p. 15).

3.7.1 El principio de autonomía.

Este principio nos dice que “la dignidad es un derecho que todos poseen, esto implica un trato respetuoso para todos independientemente del origen o condición. No es deseable que se empleen personas como medio para un fin, sino que normalmente se espera recibir un trato como persona no como instrumento. Además, si somos coherentes, haremos lo mismo para los demás” (p. 94).

3.7.2 El principio de la dignidad

Este principio nos dice que “el ser humano merece ser tratado como fin en sí mismo y no únicamente como medio para un fin. En el ámbito de la investigación, esto también implica que el consentimiento informado debe realizarse correctamente. En general, la investigación busca desarrollar conocimientos, sin embargo, al involucrar sujetos humanos siempre existe la posibilidad de que se den abusos. De hecho, como parte del proceso de consentimiento, los sujetos deben ser advertidos de que la investigación en la que participan no pretende ayudarles a ellos en particular y que no deben

tener expectativas de beneficio ante el riesgo asumido. La única manera de guardar el debido respeto a la dignidad de los sujetos es asegurarse de que estén plenamente informados acerca de su participación en el estudio y los riesgos que asumen” (p. 98).

3.7.3 El principio de la beneficencia/no maleficencia.

Este principio nos dice que “La beneficencia significa cuidar a los sujetos de un estudio y a la sociedad en general, así como asegurarse de que los beneficios superen a los daños. La beneficencia se distingue de la no maleficencia en el hecho de que el segundo principio sólo exige no tener la intención de causar un mal. El daño no tiene que ser físico también puede propiciar un daño psicológico o bien la privación de derechos; asimismo, no afecta únicamente a individuos sino también a grupos. Los científicos y el público son mutuamente interdependientes y la ciencia debe contribuir a la mejora de la sociedad ya sea por la adquisición del conocimiento o mediante el incremento del bienestar general. Se debe llevar a cabo la práctica científica a la luz de estos deberes recíprocos” (p. 101).

3.7.4 El principio de justicia

Este principio nos dice que “la justicia es otro de los requisitos de la equidad de trato y está vinculada a la noción de dignidad. Más que igualdad de trato se refiere a la obligación de recibir un trato como corresponde, conforme a las capacidades de cada persona. La noción moderna de justicia manifiesta una tensión entre el principio de autonomía y la prestación de determinados bienes. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de esos bienes.

Debe prestarse especial atención durante el procedimiento de autorización y en lo posible, hay que evitar el uso de sujetos en situación de vulnerabilidad. Esto no siempre es posible y, a menudo, se realizan estudios que pueden resultar benéficos para las poblaciones vulnerables por lo que se justificaría su participación. Lo que se requiere, entonces, es una atención especial a sus capacidades reducidas o alteradas, así como una supervisión cuidadosa durante el desarrollo del estudio para asegurar la reducción de los daños al mínimo” (pp. 101-102).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Objetivo específico 1: Características de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A

CUADRO N° 01

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿Cuándo se fundó la empresa?	01	El 100% (33) manifestó que tienen entre los años 2011 al 2014.
¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	02	El 100% (3) manifestó que la empresa tiene entre 31 a más trabajadores.
¿Brinda algún tipo de servicio adicional?	03	El 100% (33) precisa que la empresa adicional a su giro del negocio brinda el servicio de transporte de carga por carretera.
¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos 6 años?	04	El 100% (33) manifestó que la empresa practicó de tres a más auditorías en los últimos seis años.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 1, 2, 3, y 4.

4.1.2. Objetivo específico 2: Características de los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

CUADRO N° 02

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿Cuántos años tiene Usted?	05	El 61% (20) precisan que tienen entre 31 a 40 años, el 27% (09) tienen de 20 a 30 años, mientras que el 12% (04) tienen entre 60 a más años de edad.
Género	06	El 82% (27) son del género masculino, mientras que el 18% (06) son del género femenino.
Grado de instrucción	07	El 73% (24) tienen secundaria, mientras que el 27% (09) tienen estudios superiores.
Ocupación o cargo	08	El 100% (33) precisa que son empleados de la empresa.
Estado civil	09	El 70% (23) manifestó que son convivientes, el 18% (06) solteros, el 9% (03) casados, mientras que el 3% (01) son divorciados.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 05, 06, 07, 08 y 09.

4.1.3. Objetivo específico 3: Características del control interno en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

CUADRO N° 03

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
Componente: Ambiente de control.		
¿Difunde la visión y misión de la empresa?	16	El 100% (33) precia que la empresa difunde la visión y misión.
¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	17	El 100% (33), precisa que el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración.
¿Promueve la observación del código de ética?	18	El 100% (33) precisa que la empresa promueve la observación del código de ética.
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral	19	El 94% (31) precisa que la empresa sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que el 6% (02) manifestó que lo realiza parcialmente.
¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	20	El 100% (33) manifestó que el manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada.
¿Difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa?	21	El 94% (31) manifestó que la empresa difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa, mientras que el 6% (02) manifestó que no.
Componente: Administración de riesgo.		
¿Promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	22	El 100% (33) manifestó que la empresa promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas.
¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	23	El 85% (28) no considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, mientras que 15% (5) sí considera posibilidad de fraude.

¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?	24	El 100% (33) manifestó que la empresa considera parcialmente los principales procedimientos con planes de contingencias.
---	----	--

Componente: Actividades de control.

¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	25	El 94% (31) manifestó que en la empresa implemente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, mientras que el 6% (02) precisa que no se implementa actividades de cumplimiento del manual de procedimientos.
---	----	---

¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	26	El 100% (33) manifestó que en la empresa difunde parcialmente entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión.
---	----	--

¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	27	El 94% (31) manifestó que en la empresa sí se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, mientras que el 6% (02) precisa que no lo realizan.
--	----	--

¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	28	El 94% (31) manifestó que en la empresa los recursos están debidamente resguardados, mientras que el 6% (01) manifestó que no.
---	----	--

¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	29	El 94% (31) manifestó que en la empresa se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 6% (02) preciso que no.
--	----	--

Componente: Información y comunicación.

¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?	30	El 97% (32) manifestó que en la empresa se cumple con los principios de seguridad de la información, mientras que el 3% (01) manifestó que no se cumple con los principios de seguridad de la información.
--	----	--

¿Los sistemas de información asegura la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	31	El 100% (33) manifestaron que en la empresa los sistemas de información, aseguran parcialmente la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.
--	----	--

¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	32	El 97% (32) manifestaron que en la empresa los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, mientras que el 3% (01) manifestó que no parcialmente.
---	----	--

¿Tiene formalmente establecido, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?	33	El 97% (32) manifestó que la empresa tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, mientras que el 3% (1) manifestó que no.
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?	34	El 94% (31) manifestó que en la empresa sí se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información de la empresa, mientras que el 6% (02) manifestó que no.
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	35	El 97% (32) manifestó que en la empresa las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, mientras que el 3% (01) manifestó que no.
Componente: Monitoreo y supervisión.		
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	36	El 97% (32) manifestó que en la empresa se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, mientras que el 3% (01) manifestó que no.
¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	37	El 94% (09) manifestó que en la empresa se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 3% sí parcialmente, mientras que el 3% (01) manifestó que no.
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?	38	El 97% (32) manifestó que en la empresa se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, mientras que el 3% (01) manifestó que no.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, y 38.

4.1.4. Objetivo específico 4: Características de la gestión en la empresa

Logística Peruana del Oriente S.A.

CUADRO N° 04

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?	10	La empresa cuenta con la gestión tecnológica (33).
¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?	11	La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario (33).
¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?	12	La empresa cumple con la gestión de proyectos (33).
¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?	13	La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros (33).
¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?	14	La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente (33).
¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?	15	El 91% (30) precisa que la empresa brinda un mejor servicio, el 6% (2) capacita a su personal, mientras que el 3% (1) hace otras cosas.

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas: 10, 11, 12, 13, 14, y 15.

4.2 Análisis de resultados

A continuación, se presenta la contrastación de los resultados con los objetivos a la luz de los antecedentes y las bases teóricas.

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la empresa

Logística Peruana del Oriente S.A.

La empresa fue fundada entre el año 2011-2014, tienen 31 a más trabajadores, adicional a su giro del negocio brinda el servicio de transporte de carga por carretera, y han realizado de tres a más auditorías en los últimos seis años (Ver Tabla N° 01, 02, 03, y 04). Estos resultados nos indican, que, la empresa en estudio es joven no teniendo la antigüedad suficiente para ser estable, es más por el número de personal, tienen todas las características de una micro y pequeña empresa, teniendo una gran fortaleza al diversificar su giro de negocio brindando el servicio de transporte de carga con la intención de mejorar sus ingresos y de aumentar la cartera de clientes, y por último por la cantidad de auditorías realizadas en seis años, le dan importancia a la auditoría ello le permitirá a la empresa crecer en orden. Asimismo, estos resultados en cierta medida son similares con los datos de **Medina**, donde la empresa estudiada sostiene que es básico y fundamental evaluar el sistema de control interno para realizar una auditoría en los ejercicios económicos, porque permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los trabajadores en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

Del 61% de los trabajadores sus edades fluctúan entre los 31 a 40 años, el 82% son del sexo masculino, el 73% tiene secundaria, todos son empleados de la empresa, y el 70% son convivientes (Ver Tabla N° 05, 06, 07, 08, y 09). Estos resultados nos indica que en la empresa estudiada sus empleados son jóvenes con una presencia mayoritaria del sexo masculino esto se debe, por la actividad que realizan y por el giro del negocio, es más estos trabajadores tienen nula preparación académico superior. Estos resultados son contrarios a lo de **Prudencio** cuyos datos de la empresa estudiada sus trabajadores tienen más de 50 años, y similares en lo que respecta el sexo todos son varones.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Características del control interno en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

a) Componente: Ambiente de control

Difunde su visión y misión, su personal conoce el objetivo general, las atribuciones, los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, promueve las observaciones al código de ética, realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizado, y el 94% precisa que la empresa difunde y promueve las observaciones a las normas de control interno (Ver Tabla N° 16, 17, 18, 19, 20, y 21). Estos datos nos indica que la empresa

estudiada cumple el componente ambiente de control. Al respecto el **Vega** sostiene que el sistema de control no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Castillo** quien precisa que no tienen una opinión favorable del control interno.

Es más, el teórico **Lezcano** precisa que uno de los objetivos del control interno es fortalecer la organización, porque permite el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos; así como el logro de objetivos y metas establecidas; cuyos elementos del ambiente de control a cumplir son: Integridad personal y profesional, valores éticos de la gerencia y del personal, competencia, estructura organizacional, políticas y manejo de recursos humanos. Además, **Claros & León** (de acuerdo al informe COSO) nos dice, que, el control interno como herramienta de gestión y evaluación tienen fuentes y uno de ellos es el autocontrol individual como mecanismo orientador que opera con el individuo o persona. La llamada ética profesional constituye un punto de partida para el autocontrol individual y colectivo.

También, el teórico **Share** nos dice, que, si una organización presenta una debilidad importante del control interno, su sistema de control interno es poco fiable, esto representará un aspecto negativo dentro de la estructura del sistema contable.

b) Componente: Administración de riesgo

La empresa promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal, el 85% no considera la posibilidad de fraude en las evaluaciones de riesgo, y los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias (Ver Tabla N° 22, 23 y 24). Estos resultados nos indica que la empresa estudiada cumple con este componente del control interno, asimismo estos resultados son parecidos a lo encontrado por **Gómez y Urdaneta** quien encontró en las empresas estudiadas que estas organizaciones han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos. Asimismo, **Gómez** precisa que las empresas deben de mostrar una preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a lo que se expone en su actividad.

Es más el teórico **Claros & León** precisa que el control interno a sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones, cuyos elementos de evaluación son: Identificación de riesgos (Relacionado a los objetivos de la entidad), valoración de riesgos (Estimación de la importancia del riesgo; valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra; evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización), y desarrollo de respuestas (transferencia, tolerancia, tratamiento o eliminación; controles apropiados: detección o de prevención.

c) Componente: Actividades de control

El 94% manifestó que la empresa implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos parcialmente entre el personal, el 94% manifestó que en la empresa se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 94% precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, y el 94% manifestó que en la empresa si se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control (Ver Tabla N° 25, 26, 27, 28, y 29). Estos resultados son parecidos a lo encontrado por **Urdaneta** quien encontrado en las empresas estudiadas el control interno les permite establecer y afianzar controles para un buen manejo empresarial y ello les permite minimizar riesgos y obtener efectividad de la gestión con altos niveles de desempeño.

Al respecto el teórico **Share** sostiene que el control interno, su fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos de la empresa en la confiabilidad de los informes financieros, eficacia y eficiencia de las operaciones. Asimismo, el teórico **Claros & León** precisa, las actividades de control esta constituido por procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de objetivos orientado hacia la prevención y neutralización de los riesgos, mediante las verificaciones, conciliaciones, revisión y supervisión.

d) Componente: Información y comunicación

El 97% manifestó que en la empresa sí se cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, sus sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 97% manifestó que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 97% precisó que la empresa tiene establecidas, líneas de comunicación e información con su personal difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, el 94% precisa que en la empresa se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información, y el 97% precisa que en la empresa las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (Ver Tabla N° 30, 31, 32, 33, 34, y 35). Estos datos nos indica que en la empresa estudiada se cumple con este componente del control interno. Es más **Prudencio** nos expresa en sus resultados de las empresas estudiadas, que cumplen con los principios de responsabilidad e información, y transparencia. Asimismo, el teórico **Claros & León** sostiene que es imprescindible que se cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejarse para orientar las acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos en las organizaciones, esta información debe ser apropiada, oportuna, actualizada, exacta y accesible.

e) Componente: Monitoreo y supervisión

El 97% manifestó que en la empresa sí se evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 94% manifestó que en la empresa sí se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles de facultados para aplicar medidas correctivas, y el 97% precisa que se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno emitidos por los auditores internos y externos (Ver Tabla N° 36, 37, y 38). Estos datos nos estarían indicando cierta fortaleza en lo que respecta monitoreo y supervisión; por otro lado, el teórico **Claros & León** (de acuerdo al informe COSO) precisa que, corresponde a la alta dirección de las organizaciones la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues las organizaciones tienen áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: Actividades continuas o evaluaciones puntuales.

4.2.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, de la gestión en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

La empresa cuenta con la gestión tecnológica, se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario, cumple con la gestión de proyectos, transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente, frente a la gestión empresarial brinda un mejor servicio para lograr el éxito (Ver Tabla N° 10, 11, 12, 13, 14, y 15). Estos resultados nos indica que en la empresa estudiada cuentan con una adecuada gestión empresarial. Asimismo, estos resultados son contrario a los resultados encontrados por **Castillo** donde en la empresa estudiada desconocen sobre el control interno y la gestión, peor aún no tienen conocimiento sobre la rentabilidad de la empresa; es más **Vega** nos dice que el control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Además, el teórico **Hernández** precisa que el pensador **Henri Fayol** (nacido en Constantinopla-Turquía, uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, considerado padre de la administración) identificó cinco reglas o deberes en la administración y la gestión dentro de la empresa: Planeamiento, organización, dirección, coordinación y control; son estas reglas que deben de contener la estructura de toda organización para lograr su eficiencia.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la empresa

Logística Peruana del Oriente S.A.

Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, se establece que se fundó entre los años 2011-2014, es decir, es una empresa joven no teniendo la antigüedad suficientes para ser estables, tienen entre 31 a más trabajadores, es decir son empresas que se configuran como Mypes por la cantidad de trabajadores que poseen; adicional a su giro del negocio brindan el servicio de transporte de carga por carretera, es decir diversifican sus servicios para poder obtener mayor ingreso, realizaron de tres a más auditorías en los últimos seis años, es decir la empresa estudiada cuentan con asesoramiento contable y le dan importancia a las auditorías, por lo tanto se recomienda a la empresa implementar la oficina de control interno.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los trabajadores en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

Según los resultados más de la empresa estudiada, se establece que el 61% de los empleados sus edades fluctúan entre los 31 a 40 años, el 82% son del sexo masculino, es decir sus trabajadores son jóvenes con prevaleciendo el sexo masculino esto se explica por el tipo de negocio, el 73% tiene secundaria, el 70% son convivientes. Es decir, son empleados jóvenes que no cuentan con estudios superiores

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Características del control interno en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, se promueve el código de ética, el 94% manifestó que en la empresa se fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, su manual de organización y funciones-MOF lo tienen actualizados, el 94% precisa que en la empresa se difunde y promueve las normas de control.

También en la empresa estudiada se promueve una administración de riesgo, el 85% considera la posibilidad de fraude en los procesos administrativos, cuentan con planes de contingencias; estos resultados indican que se cumplen con la administración de riesgo.

Asimismo, el 94% manifestó que en la empresa estudiada se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, el 94% precisó que se documenta el control y seguimiento de los indicadores de gestión, el 94% precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 94% indica que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.

Igualmente, el 97% precisa que en la empresa estudiada se cumple con los principios en seguridad de la información, tiene sistemas de

información de calidad facilitando la toma de decisiones, los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, tienen formalmente establecidas las líneas de comunicación e información con su personal, el 94% precisa que evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación con su personal, el 97% precisan que la empresa tienen líneas de comunicación e información con los usuarios externos; estos resultados indican que en la empresa se cumplen con este componente del control interno, de la información y comunicación.

Más aún, el 97% precisan que en la empresa estudiada se evalúa los componentes del control interno, el 94% manifiesta que en la empresa se comunica parcialmente las deficiencias del control interno de forma oportuna a todos los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 97% nos dice que en la empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones del control interno.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, de la gestión en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, cuenta con gestión tecnológica, la empresa se preocupa en superar problemas u obstáculos con el usuario, se cumple con la gestión de proyectos, se transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, la empresa organiza actividades sobre el medio ambiente, en la empresa frente a la gestión empresarial brinda un mejor servicio para lograr el éxito.

Finalmente, se precisa que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno. Un aspecto a tener en cuenta es la estrecha interacción entre cada uno de los 5 componentes, por lo que el mal funcionamiento de uno de ellos afectará al conjunto del sistema, debilitando el logro de los objetivos institucionales y de la gestión.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

- Aguirre R. & Armenta C. E. (2012), La importancia del control interno en la pequeña y medianas empresas en México. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d-la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Benavides G. L. (2011), Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante período 2010-2011”. (pp. 23-24). Tesis de maestría en Gerencia y Liderazgo Educativo. Universidad Nacional de Guayaquil. Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Castillo E. T. (2015), Control interno y su incidencia en la gestión empresarial en la empresa Grupo Marquina SAC, 2013. p. 6). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Claros R. & León O. A. (2012), El control interno como herramienta de gestión y evaluación. (pp. 14-16, 25-44). Breña-Lima, Perú. Instituto Pacífico SAC.
- Derming E. (2015), Conoce el por qué las empresas japonesas son exitosas. Recuperado de <http://www.qsoftmexico.com/blog/conoce-el-por-que-las-empresas-japonesas-son-exitosas/>
- De la Madrid I. V. (2016), importancia de la gestión empresarial. Recuperado de <https://www.importancia.org/gestion-empresarial.php>
- Frías I. (2016), El control interno en las empresas. Recuperado de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

- García A. & Taboada E. L. (2012) Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Memsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. (pp. 10-21). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n36/n36a2.pdf>
- Gómez I. (2010), Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía. (pp. 491-494). (Tesis doctoral Universidad de Málaga. España). [Versión Adobe Digital]. Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ .pdf?sequence=6](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6)
- Hatta Sh. (2007), El fortalecimiento de los controles internos corporativos y la respuesta corporativa impulsada por las tecnologías de la información” Japón, Recuperado de <http://www.jetro.go.jp/spain /invertir/noticias/boletin/2007v1.pdf>
- Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2014), Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92), Investigación cuantitativa (p. 5), Formulación de hipótesis (p. 104), Diseños no experimentales (p. 152), Los estudios de caso (pp. 164-165), Análisis no paramétricas (pp. 318-319). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández H. G. (2011), La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional burocrática y de relaciones humanas. Recuperado de <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-LaGestion EmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf>
- Koepsell D. R. & Ruiz M. H. (2015), Ética de la investigación. (pp. 15, 94, 98, 101-102). Iztapalaca-México. Edamsa Impresiones S.A. de CV

- Lezcano M. (2005), Marco teórico de (Administración). Recuperado de https://docs.google.com/document/d/1WMz__oED9lhh104vmPxZBip39r8H2f2guS5c6XFpqr/edit?pli=1
- Medina R. (2009), Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoria”, Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/sistema-control-interno-instrumento-gestion-efectiva-autoridad-portuaria-nacional-peru.htm>
- Prudencio L. M. (2013), El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaras en el año 2012. (p. 6). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Ramón J. G. (s.f.), El control interno en las empresas privadas. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Share M. (s.f.), Fases, bases teóricas y legales relacionadas con el control interno del capital de trabajo. Recuperado de <http://www.share-pdf.com/3f9ad8240fc64566a0f6cc82e38251c5/FASE%20III.htm>
- Solórzano G. (2004), Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1931/1/3816.pdf>
- Thomson I. (2012), Definición de empresa. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

- Urdaneta M. (2003), Control interno del inventario de mercaderías C.A – ENELVEL Distribuidora (ENELDIS). (Tesis de maestría en Auditoría). Universidad de Zulia-Venezuela. Recuperado de http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P286.pdf
- Vega E. (2008), El sistema de control interno en la empresa moderna”, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos85/control-interno-instrumento-facilitador-gestion-efectiva/control-interno-instrumento-facilitador-gestion-efectiva.shtml>
- Vino E. M. (2015), Componentes del control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructoras “Corporación Ucayali” S.R.L., 2014”. (p. 6). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Wikipedia (2017), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/COSO_\(administraci%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/COSO_(administraci%C3%B3n))

6.2. Anexo

6.2.1 Anexo 1



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

CUESTIONARIO N° 01

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por ésta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con una (x) la alternativa que usted cree que es la correcta..

Encuestador (a):..... *Fecha:*/...../2017

Razón Social:.....RUC N°

DATOS INFORMATIVOS:

I. Perfil del trabajador

1.1. ¿Cuántos años tiene usted?

De 20 a 30 años () De 31 a 40 años ()

De 41 a 60 años () De 60 a más años ()

1.2. Género (M) (F)

1.3. Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Superior ()

Otros.....

1.4. Ocupación o cargo

Directivo () Gerente () Chofer ()

Empleado () Otros.....

1.5. Estado civil

Soltero() Casado() Conviviente () Divorciado()

Viudo ()

II. Perfil de las empresas del sector comercio rubro pasamanería.

2.1 . ¿Cuándo se fundó la Empresa?

2001 () 2000 () 1999 () 1998 () 1995 ()

Otro año.....

2.2 ¿Con Cuántos trabajadores cuenta la Empresa?

De 1 a 20 trabajadores () De 21 a 30 trabajadores ()

De 31 a más trabajadores ()

2.3 ¿Brinda algún tipo de servicio, adicional?

.....

2.4 ¿Cuántas auditorías se realizaron en los 6 últimos años?

a) 1 auditoría b) 2 auditorías c) 3 a más auditorías

III. Gestión

3.1. ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?

a) Sí b) No

3.2. ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?

a) Sí b) No

3.3. ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?

a) Sí b) No

3.4. ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?

a) Sí b) No c) A veces

3.5. ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?

a) Sí b) No c) A veces

3.6. ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?

a) Brindar un mejor servicios b) Capacitar al personal

c)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Pucallpa, octubre del 2017

CUESTIONARIO N° 02

SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO

Instrucción para responder el cuestionario:

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por esta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con una (x) la alternativa que usted cree que es la correcta, así como las descripciones de la documentación, soporte o descripción de acciones de mejora.

Preguntas	Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?				
2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?				
3. Promueve la observación del Código de Ética?				
4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?				

Preguntas	Evaluación del componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?				
8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?				
9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?				

Preguntas	Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?				
12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?				
13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?				
14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?				

Preguntas	Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?				
16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?				
18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?				
19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?				
20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Preguntas	Evaluación del componente MONITOREO Y SUPERVISIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
22. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Pucallpa, octubre del 2017

6.2.2 Anexo 2: Tablas y gráficos.

6.2.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Características de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

TABLA N° 01

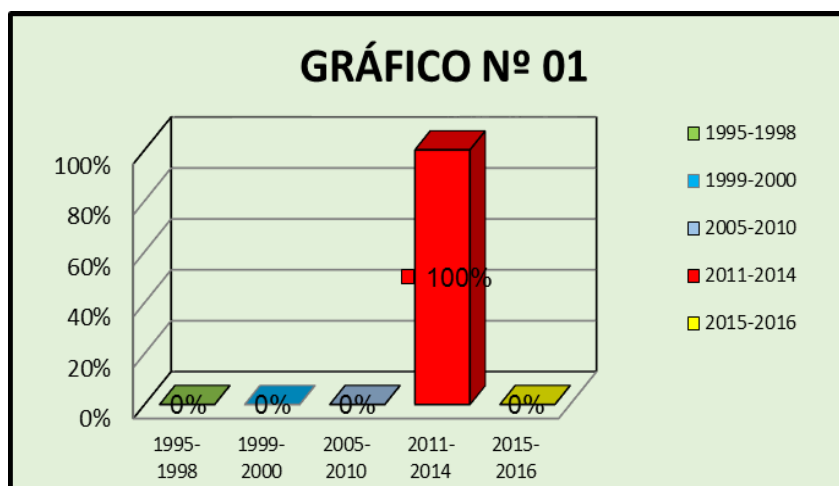
¿Cuándo se fundó la empresa?

Fundación de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
1995-1998		0%
1999-2000		0%
2005-2010		0%
2011-2014	33	100%
2015-2016		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 01

Distribución porcentual: ¿Cuándo se fundó la empresa?



Fuente: Tabla 01

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 01 se observa que, la empresa fue creada entre los años 2011 al 2014.

TABLA N° 02

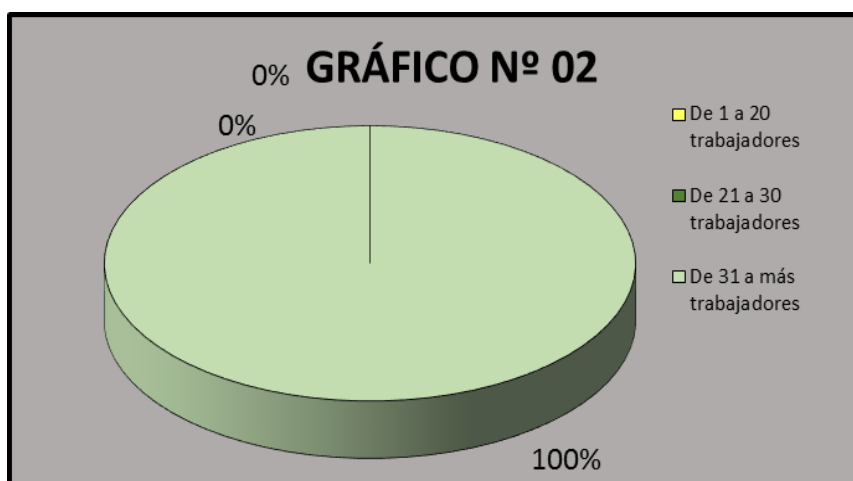
¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

Trabajadores de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 20 trabajadores		0%
De 21 a 30 trabajadores		0%
De 31 a más trabajadores	33	100%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 02

Distribución porcentual: ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?



Fuente: Tabla 02

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 02 se observa que, la empresa tiene entre 31 a más trabajadores.

TABLA N° 03

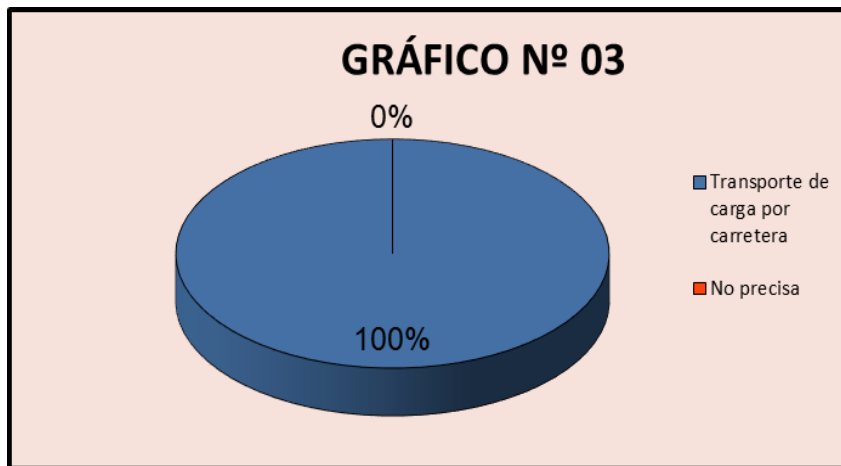
¿Brinda algún tipo de servicio adicional?

Servicio adicional	Frecuencia	Porcentaje
Transporte de carga por carretera	33	100%
No precisa		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 03

Distribución porcentual: ¿Brinda algún tipo de servicio adicional?



Fuente: Tabla 03

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 03 se observa que, la empresa adicional a su giro de negocio, brinda otro servicio que es transporte de carga por carretera.

TABLA N° 04

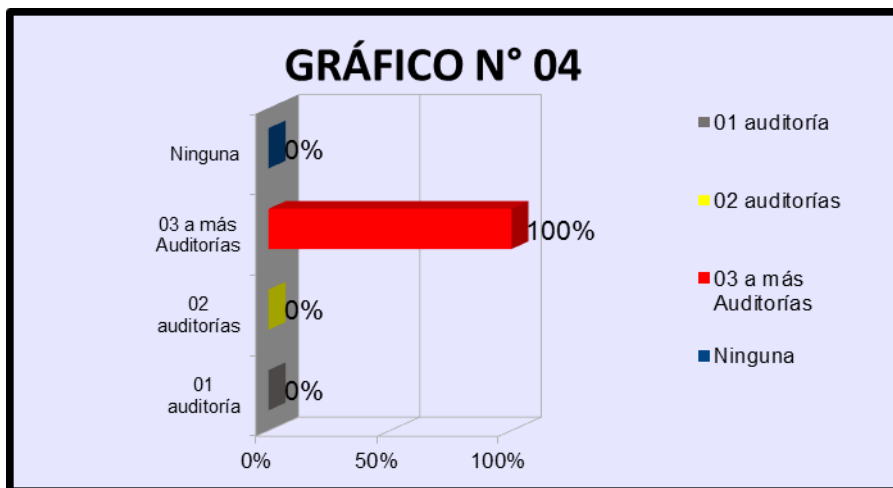
¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?

Auditorías realizadas	Frecuencia	Porcentaje
01 auditoría		0%
02 auditorías		0%
03 a más Auditorías	33	100%
Ninguna		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 04

Distribución porcentual: ¿Cuántas auditorías se realizaron en los últimos seis años?



Fuente: Tabla 04

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 04 se observa que, en la empresa se practicó 3 a más auditorías en estos últimos seis años.

6.2.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Características de los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

TABLA N° 05

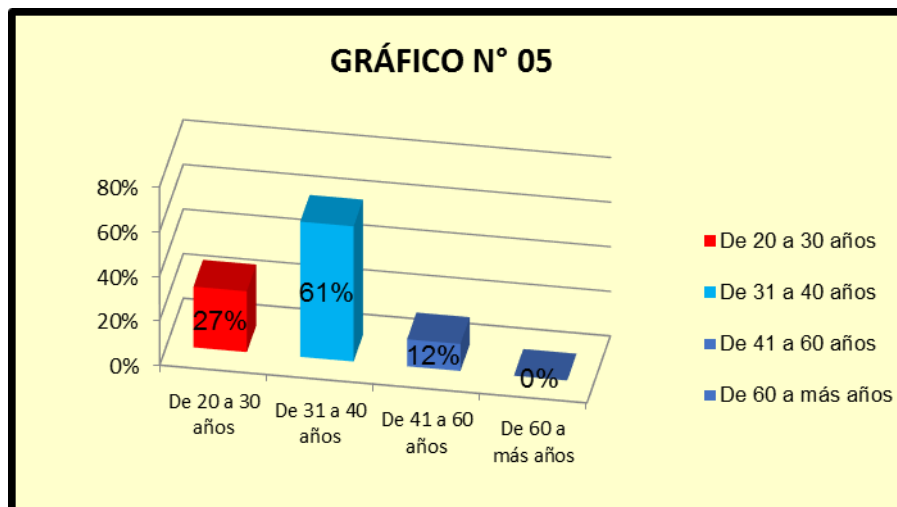
¿Cuántos años tiene Usted?

Cuántos años tiene	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	9	27%
De 31 a 40 años	20	61%
De 41 a 60 años	4	12%
De 60 a más años		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 05

Distribución porcentual: ¿Cuántos años tiene Usted?



Fuente: Tabla 05

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 05 se observa que, del 100% de los encuestados, el 61% tienen entre 31 a 40 años, el 27% tienen de 20 a 30 años, mientras que el 12% tienen entre 41 a 60 años de edad.

TABLA N° 06

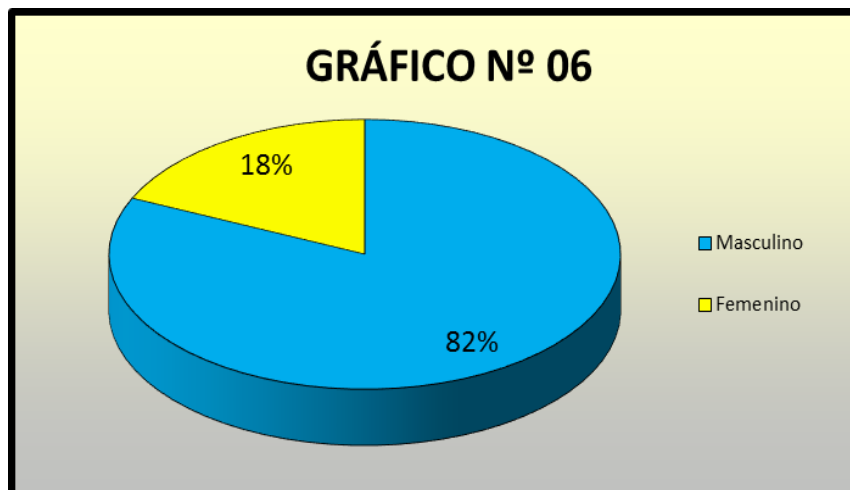
Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	82%
Femenino	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 06

Distribución porcentual: Género



Fuente: Tabla 06

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 06 se observa que, del 100% de los encuestados, el 82% son del género masculino, mientras que el 18% son del género femenino.

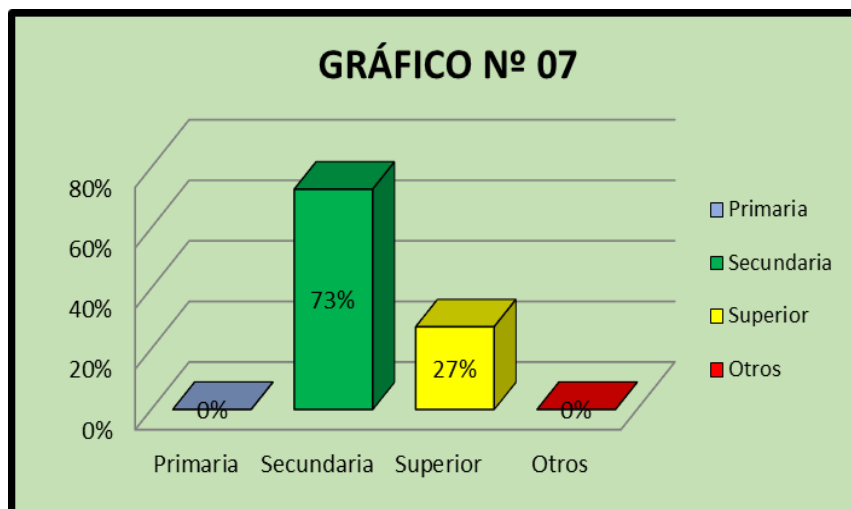
TABLA N° 07
Grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria		0%
Secundaria	24	73%
Superior	9	27%
Otros		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 07

Distribución porcentual: Grado de instrucción.



Fuente: Tabla 07

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 07 se observa que, del 100% de los encuestados, el 73% tienen el grado de instrucción secundaria, mientras que el 27% tienen estudios superiores.

TABLA N° 08

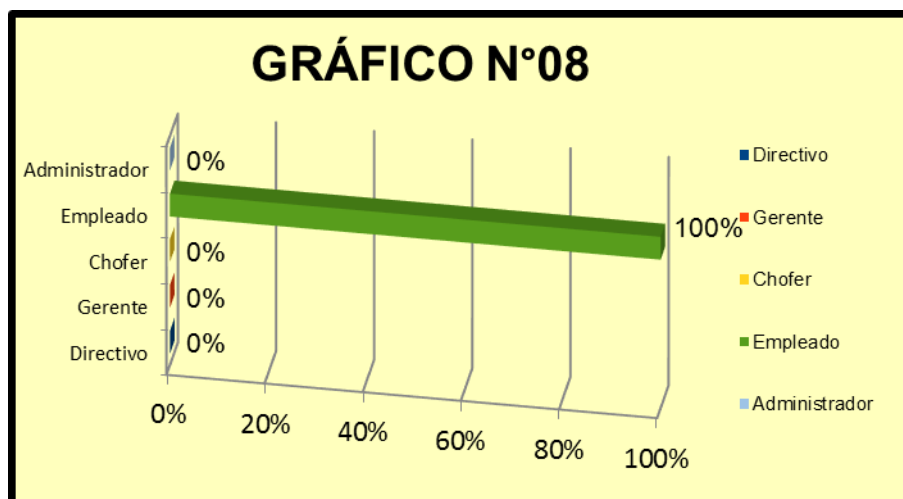
Ocupación o cargo

Ocupación o cargo	Frecuencia	Porcentaje
Directivo		0%
Gerente		0%
Chofer		0%
Empleado	33	100%
Administrador		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 08

Distribución porcentual: Ocupación o cargo



Fuente: Tabla 08

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 08 se observa que, el 100% de los encuestados son empleados de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

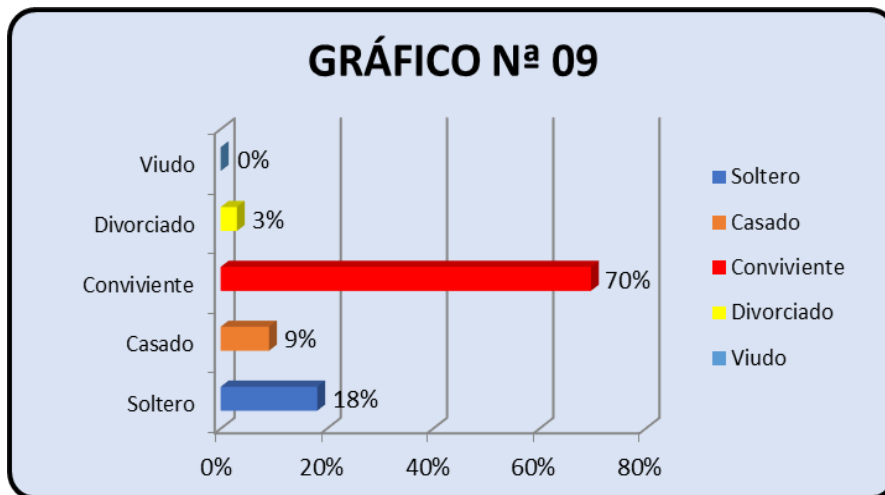
TABLA N° 09
Estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	6	18%
Casado	3	9%
Conviviente	23	70%
Divorciado	1	3%
Viudo		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 09

Distribución porcentual: Estado civil



Fuente: Tabla 09

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 09 se observa que, del 100% de los encuestados, el 70% son convivientes, el 18% son solteros, el 9% son casados, mientras que el 3% son divorciados.

6.2.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Características de la gestión en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

TABLA N° 10

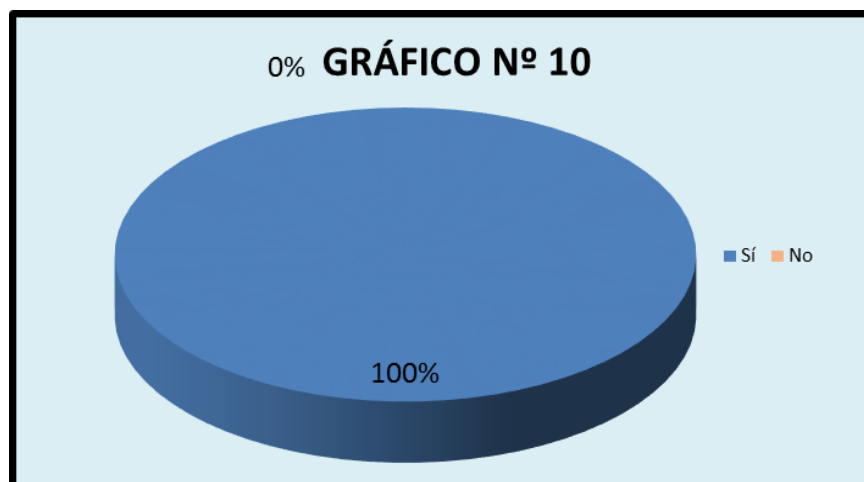
¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?

Gestión tecnológica	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 10

Distribución porcentual: ¿La empresa cuenta con la gestión tecnológica?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 10 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa cuenta con la gestión tecnológica.

TABLA N° 11

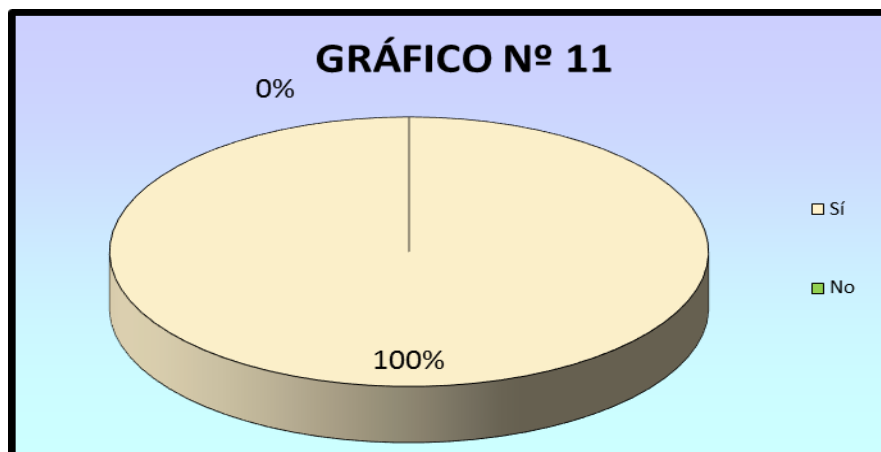
¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?

Problemas u obstáculos que se presentan con el usuario.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 11

Distribución porcentual: ¿La empresa se preocupa en superar aquellos problemas u obstáculos que se presentan con el usuario?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 11 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa se preocupa en superar los problemas u obstáculos que se presentan con los usuarios.

TABLA N° 12

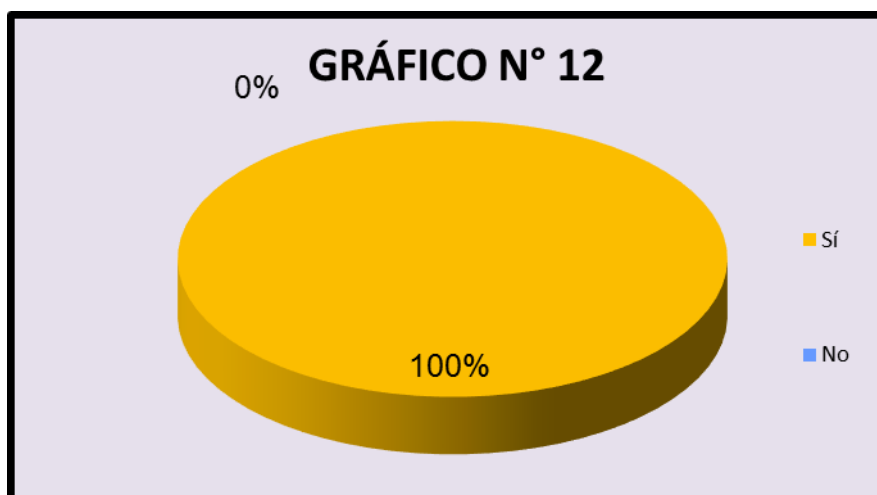
¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?

Gestión de proyectos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 12

Distribución porcentual: ¿Cumple la empresa con la gestión de proyectos?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 12 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa cumple con la gestión de proyectos.

TABLA N° 13

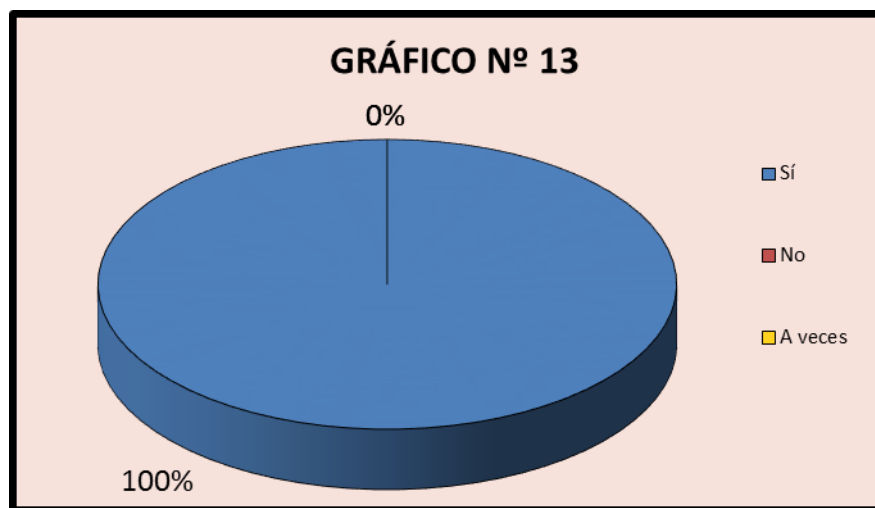
¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?

Gestión del conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No		0%
A veces		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 13

Distribución porcentual: ¿La empresa se encarga en transmitir la gestión del conocimiento entre sus miembros?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 13 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros.

TABLA N° 14

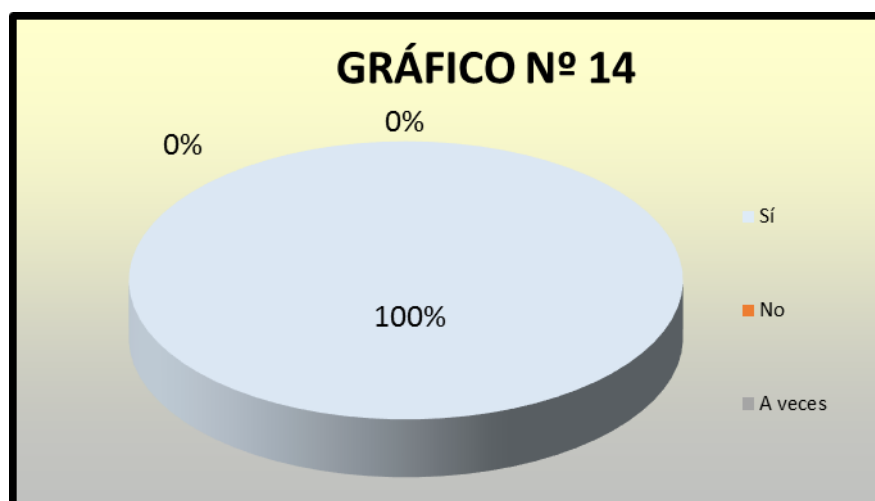
¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?

Actividades sobre el medio ambiente	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
No		0%
A veces		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 14

Distribución porcentual: ¿La empresa se encarga en organizar o difundir actividades sobre el medio ambiente?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 14 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente.

TABLA N° 15

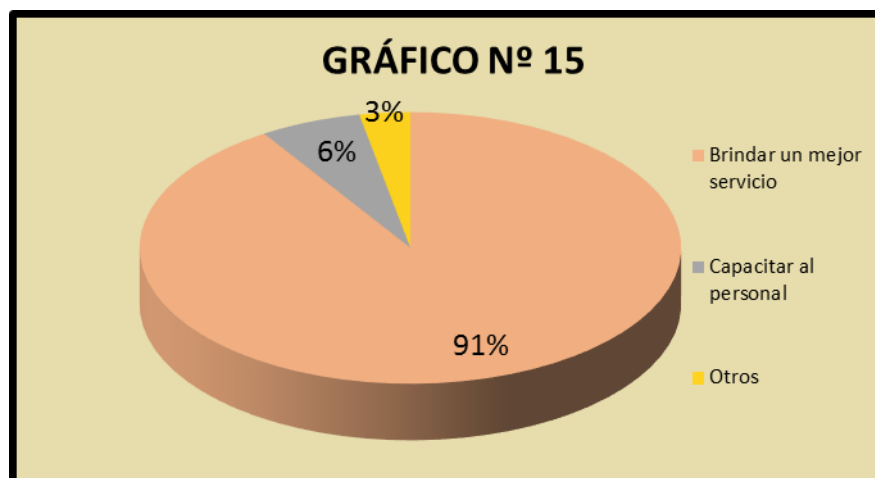
¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?

Gestión empresarial y éxito	Frecuencia	Porcentaje
Brindar un mejor servicio	30	91%
Capacitar al personal	2	6%
Otros	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 15

Distribución porcentual: ¿Qué hace la empresa frente a la gestión empresarial, para lograr el éxito?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 15 se observa que, del 100% de los encuestados, manifestó que en la empresa el 91% brinda un mejor servicio frente a la gestión empresarial para lograr su éxito, el 6% capacita al personal, mientras que el 3% no precisa.

6.2.2.4 Respecto al objetivo específico 4: Características, del control interno en la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

a) Componente: Ambiente de Control

TABLA N° 16

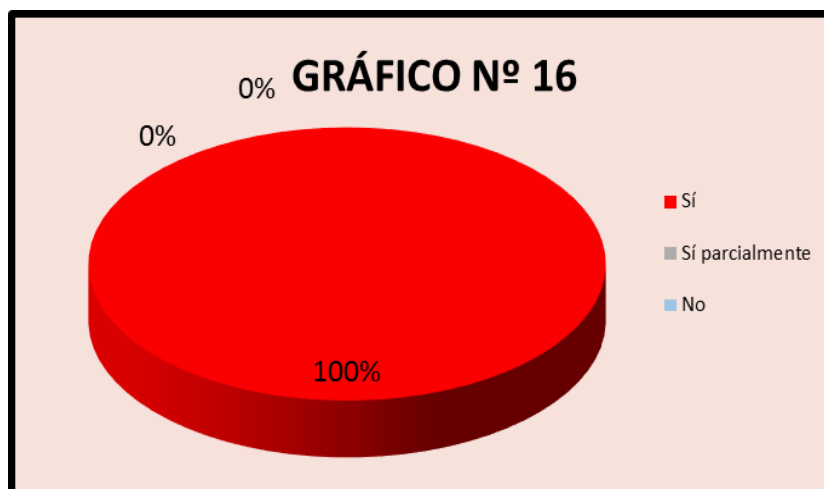
¿Difunde la visión y misión de la empresa?

Visión y misión de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 16

Distribución porcentual: ¿Difunde la visión y misión de la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 16 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa difunde su visión y misión.

TABLA N° 17

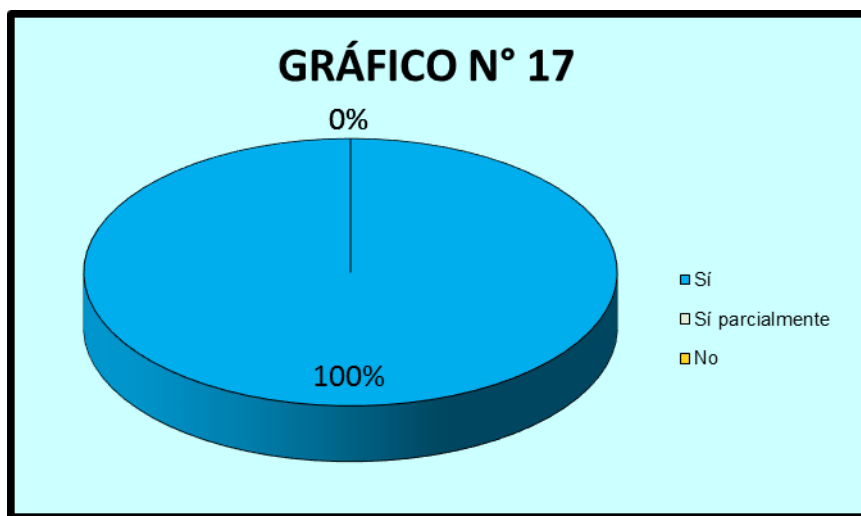
¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?

Objetivo general, procesos y proyectos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 17

Distribución porcentual: ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 17 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración.

TABLA N° 18

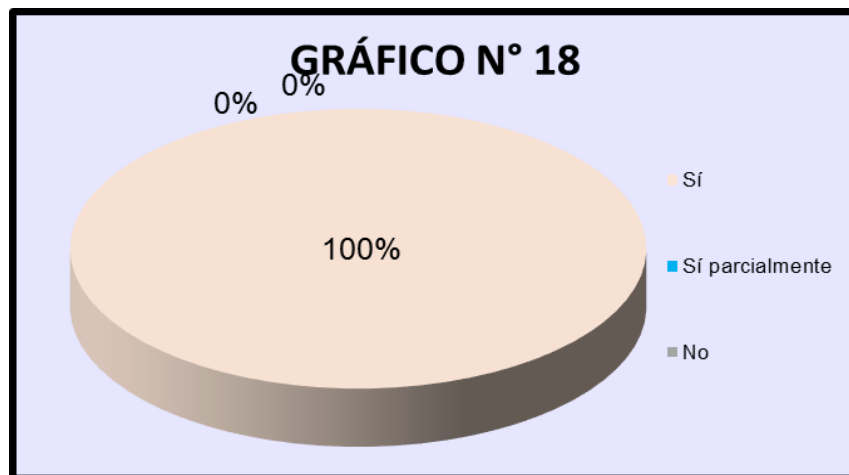
Promueve la observación del código de ética.

Código de ética	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 18

Distribución porcentual: Promueve la observación del código de ética.



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 18 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa promueve la observación del código de ética.

TABLA N° 19

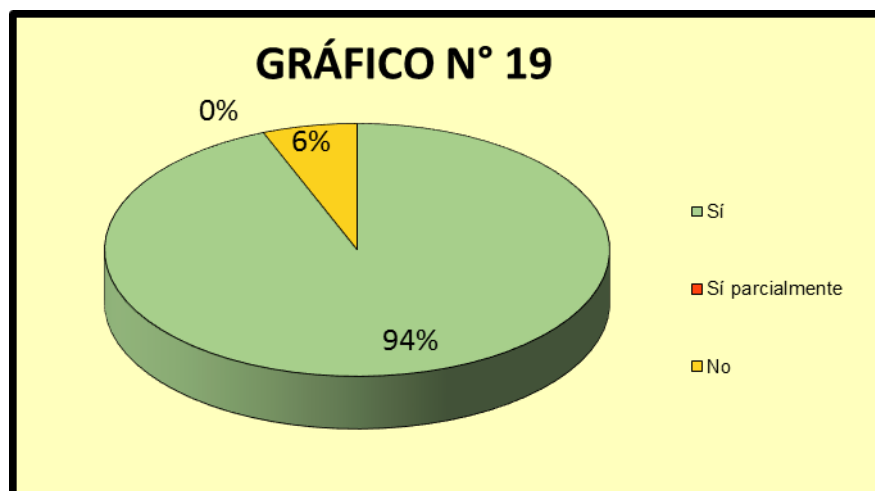
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

Fomentan la integración y clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 19

Distribución porcentual: ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 19 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestaron que la empresa sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que el 6% manifestó que no.

TABLA N° 20

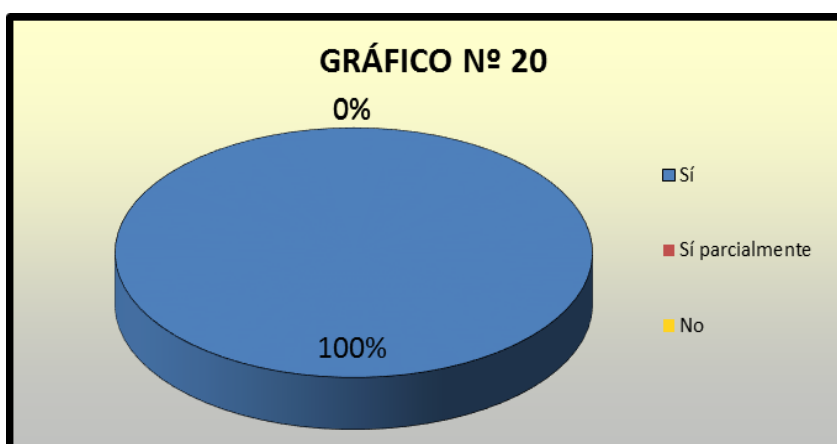
¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

MOF actualizado	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 20

Distribución porcentual: ¿El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 20 se observa que, los encuestados, manifestaron en la empresa su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada.

TABLA N° 21

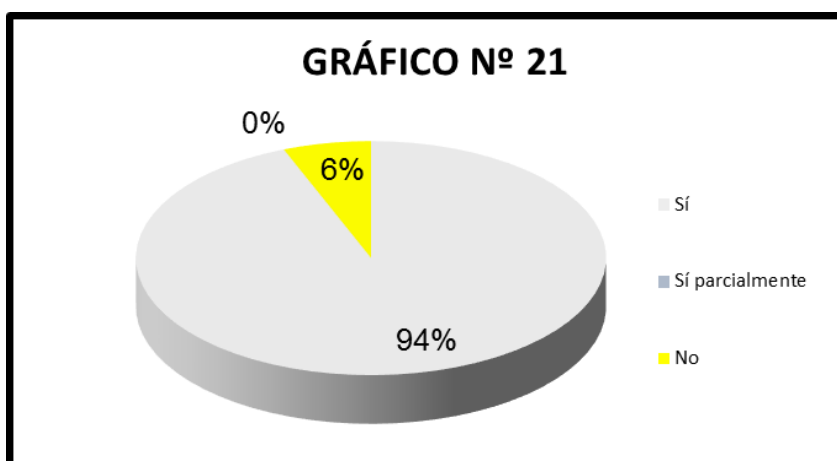
¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?

Normas de control interno	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 21

Distribución porcentual: ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 21 se observa que, los encuestados manifestaron que en la empresa se difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa.

b) Componente: Administración de riesgo

TABLA N° 22

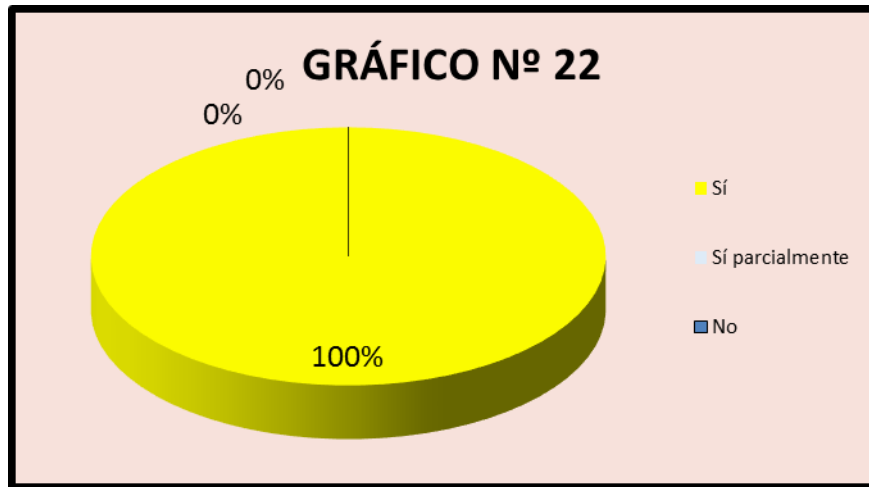
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?

Cultura de administración de riesgos y capacitación del personal de las áreas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 22

Distribución porcentual: ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 22 se observa que, los encuestados manifestaron que en la empresa se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas.

TABLA N° 23

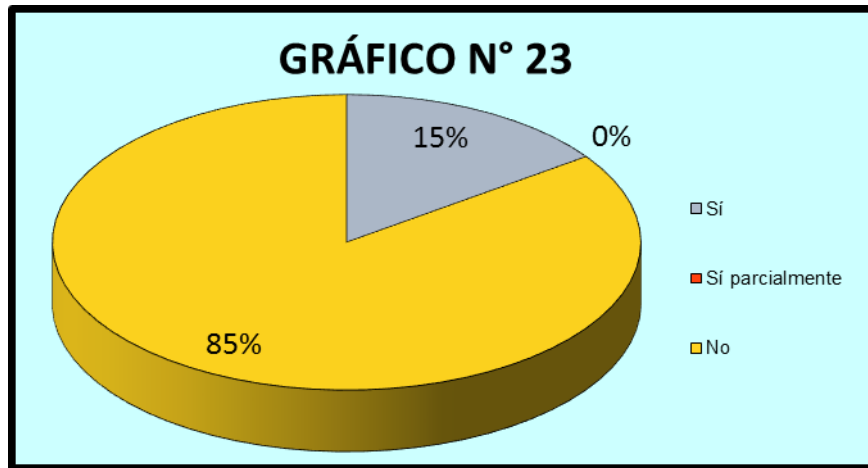
¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?

Evaluación de riesgo, procesos administrativos y fraude	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	15%
Sí parcialmente		0%
No	28	85%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 23

Distribución porcentual: ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 23 se observa que, del 100% de los encuestados, el 85% no considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, mientras que 15% si considera posibilidad de fraude.

TABLA N° 24

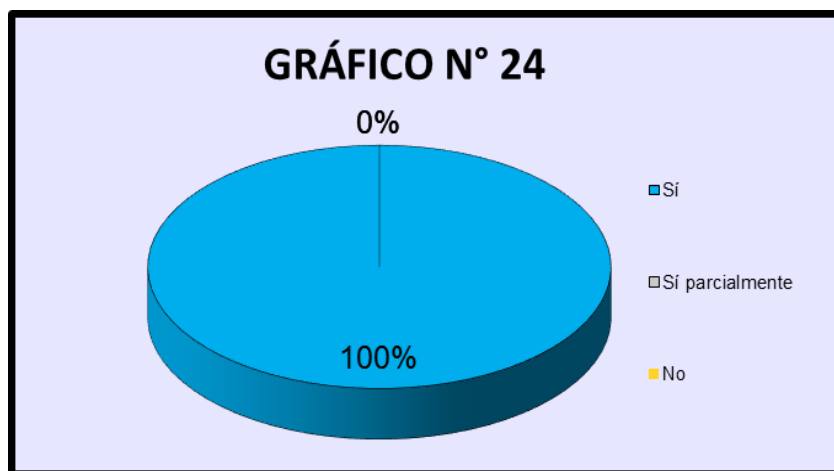
¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?

Planes de contingencias	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 24

Distribución porcentual: ¿Los principales procedimientos cuenta con planes de contingencias?



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 24 se observa que, los encuestados manifestaron que en la empresa los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias.

c) Componente: Actividades de control

TABLA N° 25

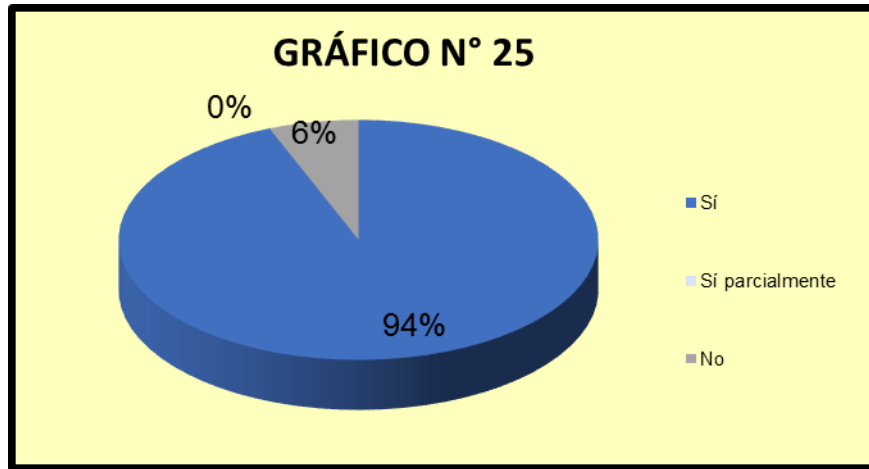
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

Cumplimiento de manual de procedimientos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 25

Distribución porcentual: ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 25 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestó que la empresa implemente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, mientras que el 6% manifestó que no implementa actividades de cumplimiento del manual de procedimientos.

TABLA N° 26

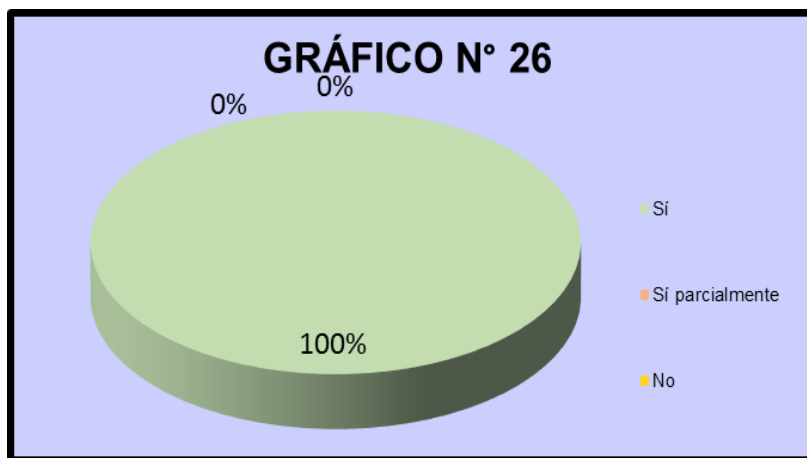
¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?

Indicadores de gestión, difundidos entre el personal	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 26

Distribución porcentual: ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 26 se observa que, los encuestados manifestaron que la empresa difunde entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión.

TABLA N° 27

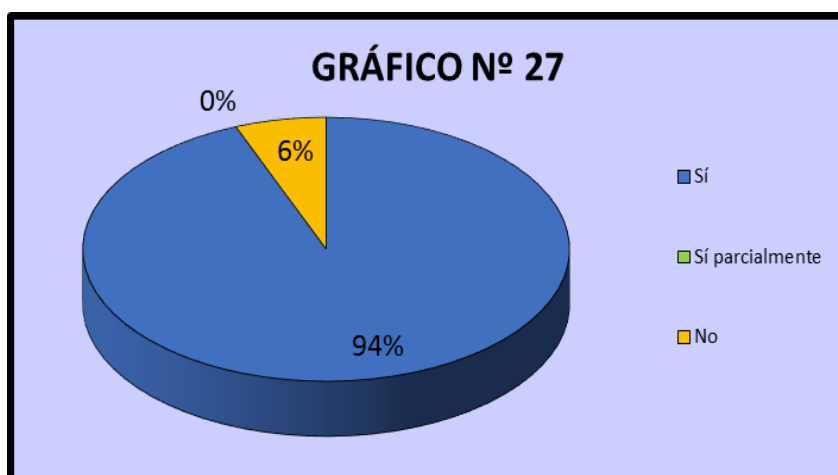
¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?

Documenta: Seguimiento, indicadores de gestión.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 27

Distribución porcentual: ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 27 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestó que la empresa sí documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, mientras que el 6% manifestó que no lo realiza.

TABLA N° 28

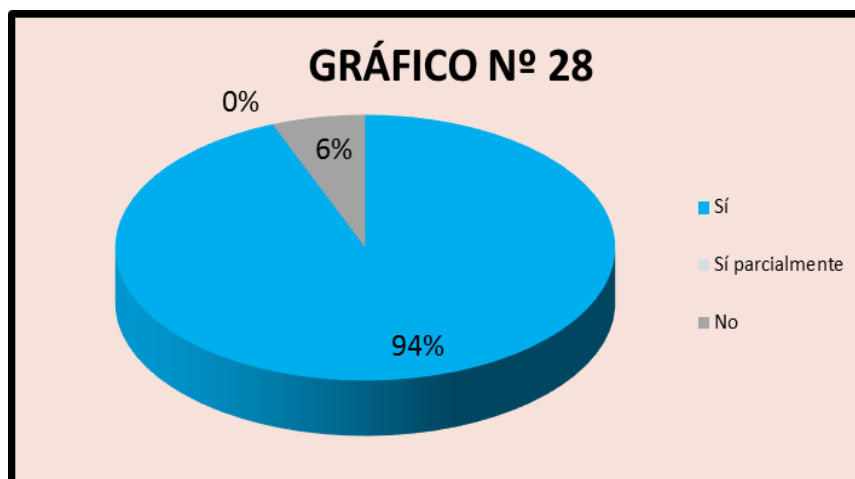
¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?

Recursos de la empresa, resguardados	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 28

Distribución porcentual: ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?



Fuente: Tabla 28

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 28 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestó que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, mientras que el 6% manifestó que no.

TABLA N° 29

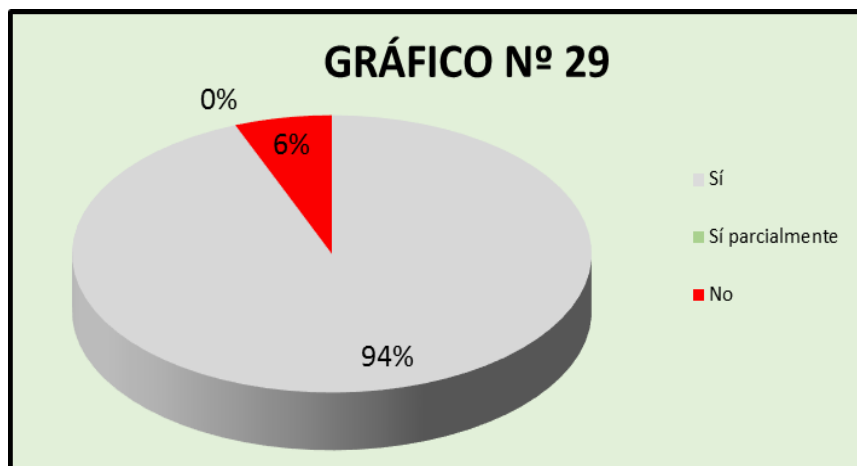
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?

Evaluación, efectividad de las actividades de control.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 29

Distribución porcentual: ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?



Fuente: Tabla 29

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 29 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestaron que la empresa evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 6% manifestó que no.

d) Componente: Información y comunicación

TABLA N° 30

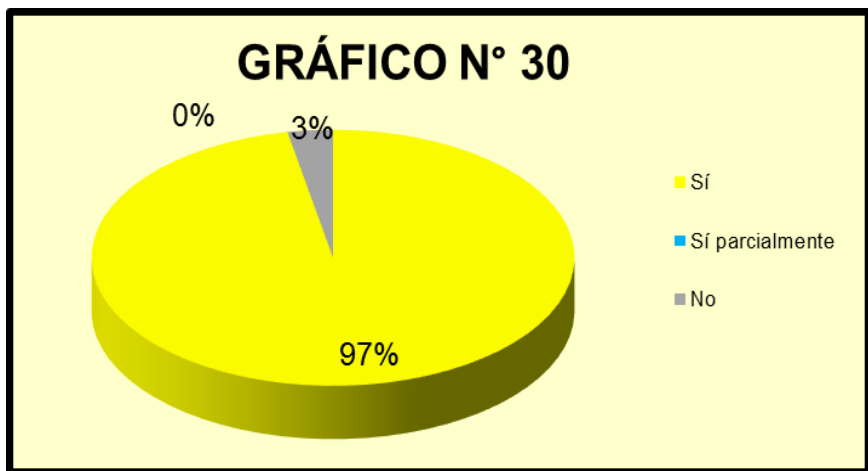
¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?

Principio: Seguridad de la información	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 30

Distribución porcentual: ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?



Fuente: Tabla 30

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 30 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que la empresa cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, mientras que el 3% manifestó que no cumple con los principios de seguridad de la información.

TABLA N° 31

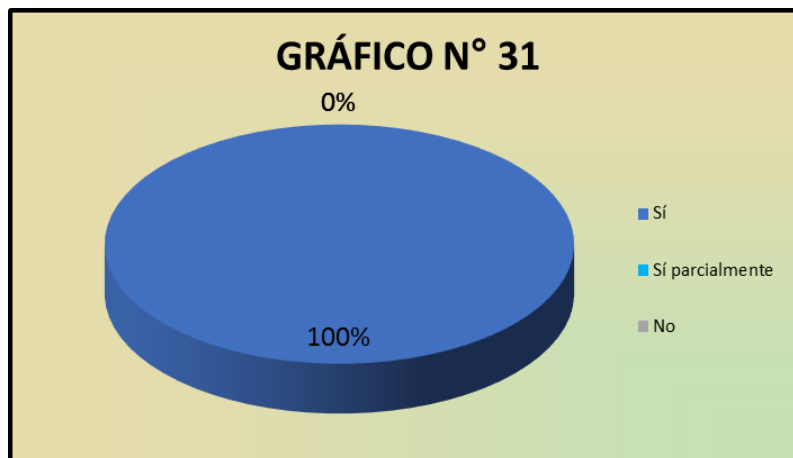
¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

Calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 31

Distribución porcentual: ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?



Fuente: Tabla 31

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 31 se observa que, los encuestados manifestaron que en la empresa cumple con la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.

TABLA N° 32

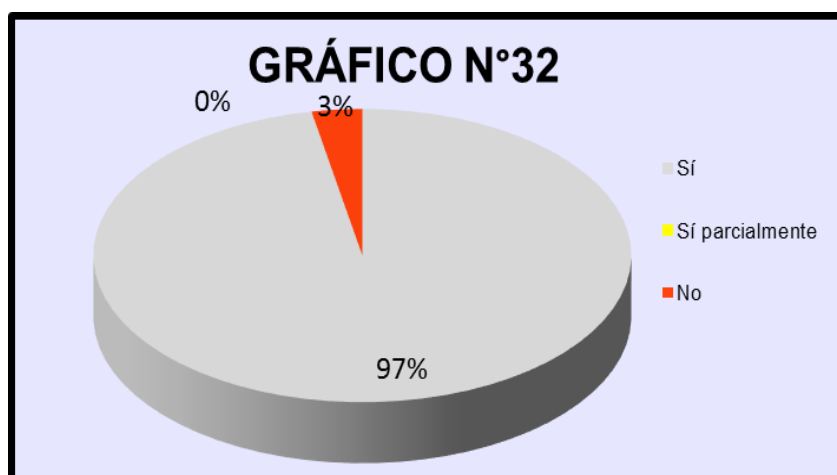
¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?

Sistema de información-toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 32

Distribución porcentual: ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 32

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 32 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que en la empresa los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, mientras que el 3% manifestó que no.

TABLA N° 33

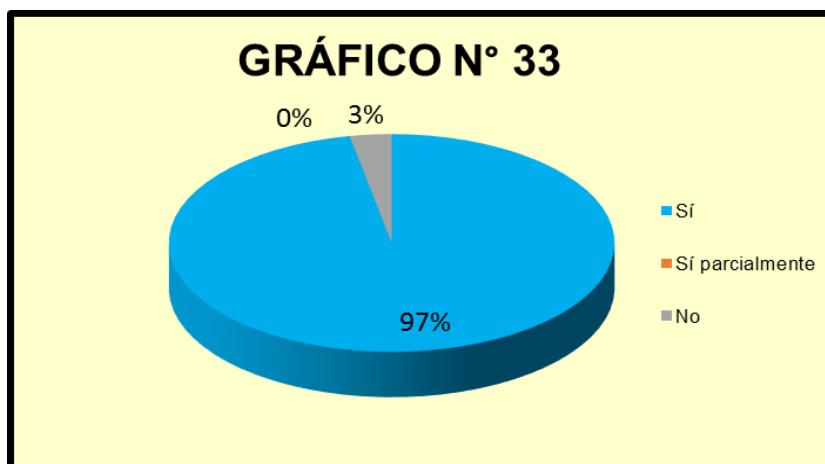
¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?

Líneas de comunicación e información con el personal-difunde programas, metas y objetivos.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 33

Distribución porcentual: ¿Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?



Fuente: Tabla 33

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 33 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que la empresa tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, mientras que el 1% manifestó que no.

TABLA N° 34

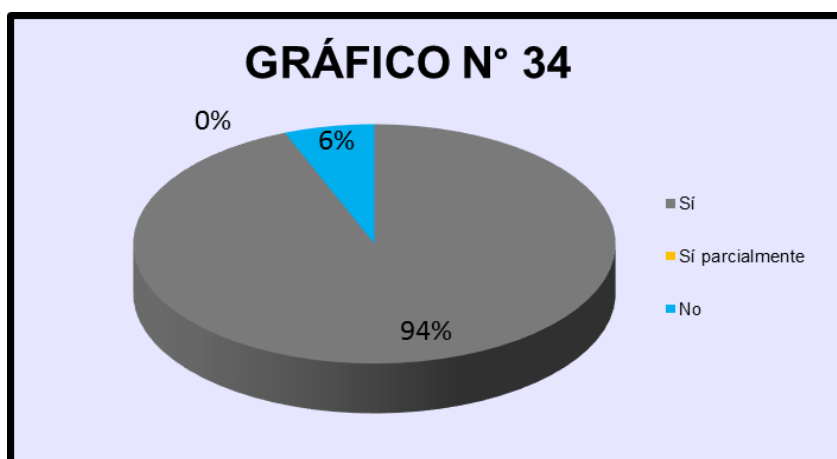
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?

Evaluación de las líneas de comunicación e información	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente		0%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 34

Distribución porcentual: ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?



Fuente: Tabla 34

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 34 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestó que en la empresa sí se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información, mientras que el 6% manifestó que no.

TABLA N° 35

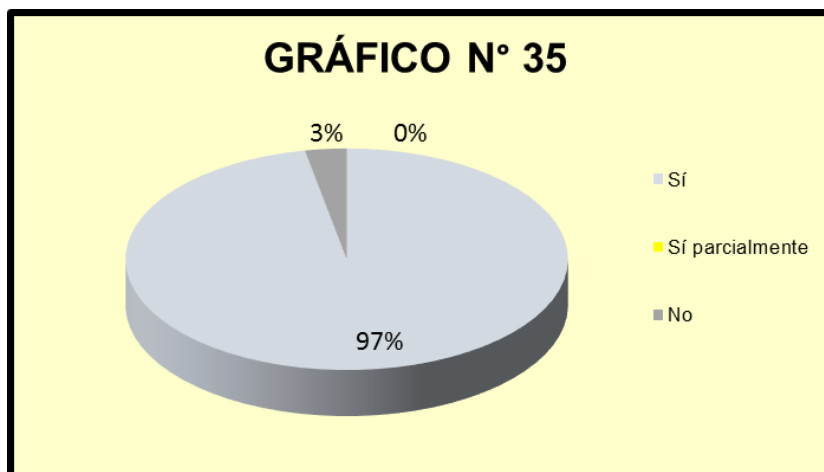
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

Líneas de comunicación e información- requerimiento del usuario externo.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 35

Distribución porcentual: ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?



Fuente: Tabla 35

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 35 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que en la empresa las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, mientras que el 3% manifestó que no.

e) Componente: Monitoreo y supervisión

TABLA N° 36

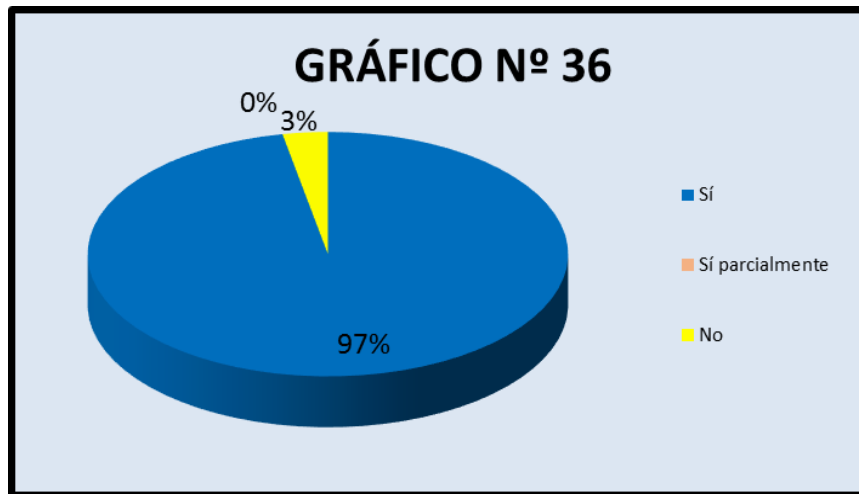
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

Evaluación de componentes del control interno	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 36

Distribución porcentual: ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?



Fuente: Tabla 36

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 36 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que en la empresa sí se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, mientras que el 3% manifestó que no.

TABLA N° 37

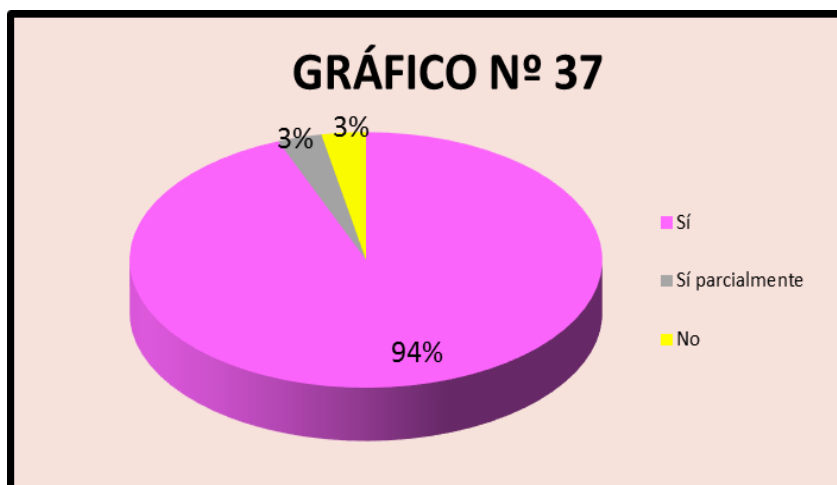
¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

Comunica deficiencias del control interno, aplica medidas correctivas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	94%
Sí parcialmente	1	3%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 37

Distribución porcentual: ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?



Fuente: Tabla 37

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 37 se observa que, del 100% de los encuestados, el 94% manifestó en la empresa se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 3% manifestó que sí parcialmente, mientras que el 3% manifestó que no.

TABLA N° 38

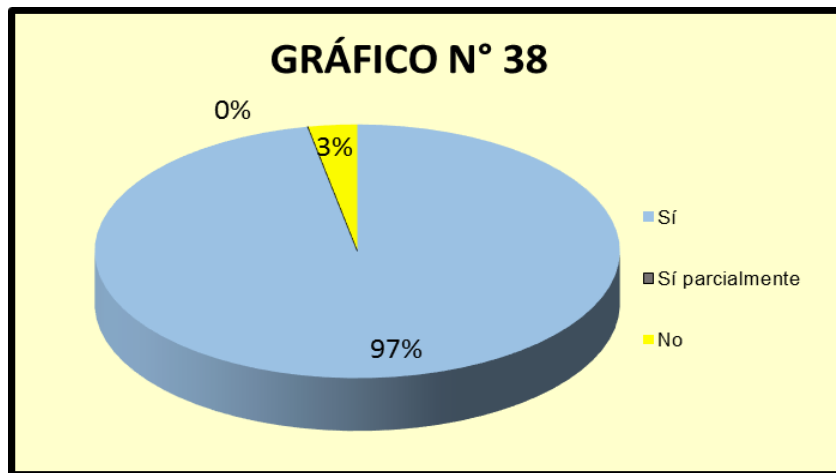
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?

Atención de recomendaciones en materia de control interno.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	97%
Sí parcialmente		0%
No	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

GRÁFICO N° 38

Distribución porcentual: ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos?



Fuente: Tabla 38

INTERPRETACIÓN

En la tabla y gráfico N° 38 se observa que, del 100% de los encuestados, el 97% manifestó que en la empresa sí se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos, mientras que el 3% manifestó que no.

6.2.3 Anexo 3: Cuadro N° 03. Relación de trabajadores encuestados de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A.

Ítem	Nombre del Trabajador	Cargo
01	Arostegui Murrieta Deyvis Franco	Operador de Carga
02	Chanchari Cahuaza Juan Bautista	Operador de Carga
03	Chosna Tutusima Linder Raniero	Supervisor de Carga Junior
04	Cordova Saavedra Jose Gabriel	Operador de Carga
05	Davila Pizango Rolando	Supervisor de Carga
06	De Asis Angulo Carlos Ivan	Supervisor de Carga
07	Del Aguila Torres Roller Rodrigo	Asistente de Cobranza y facturación
08	Delgado Tapullima Florita Nieves	Balancero
09	Fachin Tapullima Viterbo	Operador de Carga
10	Flores Balseca Henry	Operador de Carga
11	Galo Rios Percy Hans	Operador de Carga
12	Gonzales Davila Cesar	Operador de Carga
13	Gutierrez Vela Lori Dev	Jefe de Operaciones
14	Linares Vasquez Gary Gabriel	Jefe de Seguridad
15	Manuyama Pacaya Lenin Engel	Operador de Carga
16	Manuyama Ihuaquai Antonio	Operador de Carga
17	Mosquera Fasando Roberto	Operador de Carga
18	Motta Negron Lalo	Operador de Carga
19	Olortegui Cumapa Rachit Furuth	Operador de Carga
20	Palomino Mozombite Dolores del Pilar	Operador de Carga
21	Rios Vela Charles Edward	Gruero
22	Rodriguez Gomez Gisella Stephany	Administradora
23	Rodriguez Lozano Mario Guillermo	Gruero
24	Rodriguez Campos Manuel	Operador de Carga

25	Romero Silva David	Operador de Carga
26	Sandoval Rios Fidel	Operador de Carga
27	Sangama Lomas Jaime	Operador de Carga
28	Segura Maciel Wilder	Almacenero
29	Shupingahua Pizango Laurencio	Operador de Carga
30	Shupingahua Gonzales Fleischer Victor	Operador de Carga
31	Silvano Davila Lerry	Operador de Carga
32	Vasquez Garcia Andy Paolo	Supervisor de Seguridad
33	Villamar Diaz Enrique Arturo	Superintendente