



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS – RUBRO COURIER DE LA
CIUDAD DE PIURA, PERÍODO 2016.**

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

AUTORA

BACH. SEFELMIRA RIMAICUNA CORDOVA

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS – RUBRO COURIER DE LA
CIUDAD DE PIURA, PERIODO 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y guiar mi camino para cumplir cada una de mis metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo y experiencia logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis

DEDICATORIA

A mi hermana, por ser aquel ser que me impulsa con su ejemplo a cumplir mis metas y objetivos, su apoyo incondicional que me brinda día a día y sus sabios consejos los cuales hacen de mí cada vez una mejor persona.

A mi madre y hermanos por su esmerado apoyo incondicional y consejos permanentes.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios – rubro Courier de la ciudad de Piura, periodo 2016. El estudio fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. El estudio se realizó a través de la técnica de la encuesta medido a través del cuestionario como instrumento de recolección de datos, previamente estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas Courier de la ciudad de Piura, arribando a los siguientes resultados : El 90% de las Empresas Courier, no cuentan con un estructura organizacional definida el 50% en el área administrativa son ineficiente en razón que no tienen una formulación sistemática y correlacionada con los documentos de gestión administrativa, en líneas generales, el 90% de las empresas Courier no aplican los controles administrativos no permitiendo tener una conducción ordenada y eficiente de la empresa por tanto su gestión es desfavorable o negativa., pero el 100% de los empresarios de este rubro consideran la importancia del control interno que permite el logro del éxito de la empresa.

Palabras Clave: Control interno administrativo, Courier.

ABSTRACT

The main objective of the research was: To describe the main characteristics of internal administrative control mechanisms and their impact on the management results of service companies - Courier item in the city of Piura, in the period 2016. The study was of non-experimental design, Descriptive, bibliographical and documentary. The study was conducted through the survey technique and a questionnaire as a data collection instrument, previously structured with 30 questions related to the research, applied to owners, managers and / or legal representatives of Courier companies in the city Of Piura, arriving at the following results: 90% of Courier Companies, do not have an organizational structure defined 50% in the administrative area are inefficient because they do not have a systematic and correlated with administrative management documents, In general terms, 90% of Courier companies do not apply administrative controls, not allowing an orderly and efficient management of the company, therefore, their management is unfavorable or negative, but 100% of the entrepreneurs in this area consider the importance Of the internal control that allows the success of the company

Keywords: Administrative Internal control, Courier.

CONTENIDO

	Pág.
TITULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes.	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.1.3. Antecedentes Locales	14
2.2 Bases Teóricas.	17
2.3 Marco conceptual	67
III. HIPÓTESIS	69
IV. METODOLOGÍA	70
4.1 Diseño de la investigación	70
4.2 Población y muestra:	71
4.2.1 Población:	71
4.2.2 Muestra	72
4.3 Técnicas e instrumentos	72
4.3.1 Técnica	72
4.3.2 Instrumento:	72
4.4 Operacionalización de las variables	73
4.5 Matriz de consistencia lógica	77
4.6. Plan de análisis	78
4.7. Principios Éticos de la investigación	78
V. RESULTADOS	79
5.1 Resultados	79
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	79
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2	82
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3	92
5.1.4. Respecto al objetivo específico 4	108
5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	109
5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1	109
5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2	110
5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3	112
5.2.4 Respecto al Objetivo específico 4	117
VI. CONCLUSIONES	118
6.1 Respecto al Objetivo específico 1	118
6.2 Respecto al Objetivo específico 2	118
6.3 Respecto al Objetivo específico 3	119
6.4. Respecto al Objetivo específico 4	124
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	126
7.1 Referencias bibliográficas	126
7.2. Anexos	131

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ¿ENTRE QUÉ EDAD TIENEN LOS PROPIETARIOS Y/C REPRESENTANTES LEGALES?	78
TABLA 2 PROPIETARIOS SON DE GÉNERO MASCULINO Y CUANTOS DE GÉNERO FEMENINO?	79
TABLA 3 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTES DE LA EMPRESA?	80
TABLA 4 PROFESIÓN DE LOS PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTE LEGAL	81
TABLA 5 CARGO QUE OCUPA USTED EN LA EMPRESA	82
TABLA 6 TIEMPO TIENE USTED EN LA ACTIVIDAD	83
TABLA 7 LA EMPRESA CUMPLE CON LOS MECANISMOS DE CONTROL CON RESPECTO PLANES, PROCEDIMIENTOS, PRÁCTICAS EN EL DESARROLLO, CUENTA CON ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CUMPLE CON LAS NORMAS CONTABLES Y LAS DEL MINISTERIO	84
TABLA 8 PERSONERÍA JURÍDICA TIENE LA EMPRESA	85
TABLA 9 DE QUÉ MANERA LOS PROPIETARIOS Y /O REPRESENTANTES LLEVAN SU CONTROL CONTABLE EN LAS EMPRESAS DE COURIER	86
TABLA 10 TIPO DE CAPITAL DE LOS PROPIETARIOS Y /O REPRESENTANTES	87
TABLA 11 CUÁNTOS ESTABLECIMIENTOS TIENE SU EMPRESA INCLUYENTE ESTE AÑO	88
TABLA 12 PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE SERVICIO CUENTA CON LICENCIA Y EL PERMISO DEL SERVICIO POSTAL A LA VEZ ES TEMPORAL E INDEFINIDA	89
TABLA 13 CÓMO CONSIDERA A SU EMPRESA EN SU LOCALIDAD	90
TABLA 14 EXISTE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA.	91
TABLA 15 EN LAS EMPRESAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA CUMPLEN CON EFICIENCIA LOS MECANISMOS DE CONTROL:	92
TABLA 16 EXISTE MECANISMOS EN EL ÁREA CONTABLE.	93
TABLA 17 CUENTA CON UN MANUAL DE CONTROL DE PERSONAL	94
TABLA 18 EXISTE MECANISMOS DE CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN	95
TABLA 19 CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS Y GASTOS O MOVIMIENTO DIARIO, CON UN SOPORTE DIARIO DEL SERVICIO MEDIANTE LAS FACTURAS Y GUÍAS DE REMISIÓN	96
TABLA 20 LAS FACTURAS CANCELADAS SE ENCUENTRAN SELLADAS.	97
TABLA 21 SE REALIZAN ARQUEOS SORPRESIVOS.	98
TABLA 22 CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO GARANTIZA EFICACIA EFICIENCIA Y ECONOMÍA EN LAS OPERACIONES.	99
TABLA 23 CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PROMUEVE LA SEGURIDAD LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA	100
TABLA 24 CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO VELAN POR PROCESOS DE PLANEACIÓN Y	

MECANISMOS ADECUADOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIÓN.	101
TABLA 25 CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO GARANTIZA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES	102
TABLA 26 CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE DECLARACIÓN Y PAGO DE IMPUESTOS	103
TABLA 27 CUMPLE CON LA DECLARACIÓN OPORTUNA DE IMPUESTOS	104
TABLA 28 CUENTA CON UN ARCHIVO FÍSICO ORGANIZADO	105
TABLA 29 SE ENCUENTRAN LOS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PROTEGIDOS	106
TABLA 30 CUÁL ES EL IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COURIER	107

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA 1 EDADES DE LOS PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTE LEGAL	78
GRÁFICA 2 GÉNERO DE LOS PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTE LEGAL	79
GRÁFICA 3 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTES DE LA EMPRESA?	80
GRÁFICA 4 PROFESION DE LOS PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTE LEGAL	81
GRÁFICA 5 CARGO QUE OCUPA USTED EN LA EMPRESA	82
GRÁFICA 6 QUÉ TIEMPO TIENE USTED EN LA ACTIVIDAD	83
GRÁFICA 7 LA EMPRESA CUMPLE CON LOS MECANISMOS DE CONTROL CON RESPECTO PLANES, PROCEDIMIENTOS, PRÁCTICAS EN EL DESARROLLO, CUENTA CON ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CUMPLE CON LAS NORMAS CONTABLES Y LAS DEL MINISTERIO	84
GRÁFICA 8 QUÉ PERSONERÍA JURÍDICA TIENE LA EMPRESA	85
GRÁFICA 9 DE QUÉ MANERA LOS PROPIETARIOS Y /O REPRESENTANTES LLEVAN SU CONTROL CONTABLE EN LAS EMPRESAS DE COURIER	86
GRÁFICA 10 TIPO DE CAPITAL DE LOS PROPIETARIOS Y /O REPRESENTANTES ES	87
GRÁFICA 11 CUÁNTOS ESTABLECIMIENTOS TIENE SU EMPRESA INCLUYENTE ESTE AÑO	88
GRÁFICA 12 PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE SERVICIO CUENTA CON LICENCIA Y EL PERMISO DEL SERVICIO POSTAL A LA VEZ ES TEMPORAL E INDEFINIDA	89
GRÁFICA 13 CÓMO CONSIDERA A SU EMPRESA EN SU LOCALIDAD.	90
GRÁFICA 14 EXISTE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA	91
GRÁFICA 15 EN LAS EMPRESAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA CUMPLEN CON EFICIENCIA LOS MECANISMOS DE CONTROL:	92

GRÁFICA 16	EXISTE MECANISMOS EN EL ÁREA CONTABLE.	93
GRÁFICA 17	CUENTA CON UN MANUAL DE CONTROL DE PERSONAL	94
GRÁFICA 18	EXISTE MECANISMOS DE CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN.	95
GRÁFICA 19	CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS Y GASTOS O MOVIMIENTO DIARIO, CON UN SOPORTE DIARIO DEL SERVICIO MEDIANTE LAS FACTURAS Y GUÍAS DE REMISIÓN	96
GRÁFICA 20	LAS FACTURAS CANCELADAS SE ENCUENTRAN SELLADAS	97
GRÁFICA 21	SE REALIZAN ARQUEOS SORPRESIVOS.	98
GRÁFICA 22	CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO GARANTIZA EFICACIA EFICIENCIA Y ECONOMÍA EN LAS OPERACIONES.	99
GRÁFICA 23	CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PROMUEVE LA SEGURIDAD LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA	100
GRÁFICA 24	CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO VELAN POR PROCESOS DE PLANEACIÓN Y MECANISMOS ADECUADOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIÓN	101
GRÁFICA 25	CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO GARANTIZA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES	102
GRÁFICA 26	CUENTA CON CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE DECLARACIÓN Y PAGO DE IMPUESTOS.	103
GRÁFICA 27	CUMPLE CON LA DECLARACIÓN OPORTUNA DE IMPUESTOS	104
GRÁFICA 28	CUENTA CON UN ARCHIVO FÍSICO ORGANIZADO.	105
GRÁFICA 29	SE ENCUENTRAN LOS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PROTEGIDOS	106
GRÁFICA 30	IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COURIER	107

I. INTRODUCCIÓN

Ante el crecimiento y el dinamismo del comercio entre sus características se tiene el significativo aumento de las compras en líneas exigiendo a las empresas contar con los proveedores de servicios de transporte exprés o Courier, la realización de la entrega de paquetes mediante acuerdos contractuales. Operaciones de transporte por carretera o transporte aéreo en el mercado o lugar de que se trate. Sin embargo se presentan retrasos por el incumplimiento del servicio por las barreras que entorpecen la manipulación o por los múltiples y complejos procedimientos inclusive dispuestos por las aduanas, situación que genera aumento en el costo del servicio. (Delgado, 2015).

Ante la evolución de la logística, sólo permanecen empresas especializadas y entre las empresas para sobrevivir se tienen que adaptarse a las necesidades de cada cliente y más aún este sector de empresas de Courier ha tenido una pérdida de mercado con la aparición del internet entre las amenazas se tiene la morosidad además los mensajeros que se encuentran en el mercado laboral no están cualificados. (Emprendedores, 2016)

Se percibe que en el ámbito local las empresas Courier, no están organizadas y no cuentan con los documentos de gestión no cuentan con los medios tecnológicos, la dirección operativa no cuenta con la información oportuna y veraz de los documentos o paquetes que ingresan y de descarga así como los procesos al momento de registro y descarga de los documentos o paquetes, son deficientes por no cumplir con los requisitos mínimos, además se acentúa por el ingreso de

competidores como operadores internacionales, ante la alta competencia de empresas dedicadas al servicio de distribución de correspondencia y mensajería genera disminución de los precios por el servicio por ende daña la rentabilidad del sector. Más aún enfrenta el desarrollo potencial de productos sustitutos como el vertiginoso avance de la tecnología de las comunicaciones reflejado en la masificación del uso del internet y el correo electrónico así como el crecimiento de la telefonía móvil desplazan a la comunicación escrita en razón que estos medios reducen tiempos y distancias. Más aún por la pérdida de los paquetes, demora en la entrega. Empero las personas naturales y empresas en su mayoría solicitan los servicios de mensajería y paquetería para el envío de documentos y paquetes necesarios para la realización de las operaciones y actividades diarias. (Servicios postales del Perú SA, 2010).

El control interno en las empresas constituye una herramienta muy importante para la prevención, y en todo caso el descubrimiento de fraudes, errores e irregularidades contables, lo que permite corregir y reorientar las políticas de control y de gestión en las empresas o entidades, principalmente donde la corrupción se ha posicionado en formas insospechadas y vicios corrosivos. (Leyva & Soto, 2015)

Ante esta perspectiva es necesaria la presente investigación sobre los mecanismos de control interno que permitirán desarrollar la calidad del servicio en la gestión de las empresas de servicio rubro Courier, y tener impacto en los resultados de gestión de las empresas de servicios rubro Courier a la vez fortalecer las relaciones con distintos tipos de clientes.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016?

Objetivo general:

Determinar los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

Objetivos específicos

1. Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.
2. Describir las principales características de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.
3. Determinar los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.
4. Describir el impacto del control interno administrativo en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico:

Porque esta investigación generó reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento del control interno en el ámbito de las ciencias contables ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías que permitió a las empresas de gran utilidad, sirve a profesionales en la temática, particularmente aquellos educadores, que a través de sus

propias investigaciones puedan incluso profundizar, mejorar o reorientar esta propuesta a temas relacionados.

Desde el punto de vista práctico:

Porque su resultado permitirá encontrar las características del control interno para la promoción de la eficiencia y asegurar la efectividad para favorecer que la gestión de los recursos, bienes y operaciones de las empresas de Courier, se realicen de manera correcta y eficiente.

Desde el punto de vista metodológico:

Porque se hizo uso de procedimientos metodológicos para la consecución de los resultados, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la actualidad se denota en el contexto un mundo empresarial muy competitivo, por lo que es necesario un profundo análisis de los factores que determinan los costos de una empresa, que permite tener una visión más específica de reducir aquellos factores que no originan ningún valor para la misma, y de esta manera contribuir a maximizar la rentabilidad financiera de las empresas. (Ríos, 2014).

Las empresas Courier contribuyen al desarrollo del país, mediante la tributación y en la carga laboral asimismo por extensión, apoya aumentar la riqueza de las inversiones de las empresas y por ende del país.

Desde el punto de vista académico:

Porque permite a los estudiantes obtengan una base de datos para desarrollar trabajos de investigación relacionados a la investigación del control interno de empresas de Servicios - Rubro mensajería así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Barrera & Lazo (2010) en su tesis denominada “*Evaluación para la creación de un Courier en la provincia del Azuay, 2010*” con el objetivo de brindar un servicio de calidad para cada uno de los futuros clientes, concluye a) Que en dos años se recupera la inversión realizada y la tasa de retorno (TIR es del 59% demostrando que es un negocio rentable y factible para su creación.

Tómala & Pincay (2010) en su tesis denominada “*Diseño de un sistema de soporte de decisiones para resolver el problema de ruteo en un servicio Courier*”, concluyó :

a) Proponer un sistema de soporte de decisiones para la planificación de rutas de un Courier.

b) Que existen asociaciones de transporte y de empresas Courier, pero estas instituciones no tienen por objetivo encontrar soluciones a problemas de transporte a través de la investigación y desarrollo en cooperación con centros de estudios, en general buscan normar algunas actividades de sus miembros o adquirir fortaleza con la cantidad de socios para la adjudicación de contratos por otro lado los centros de

estudio tampoco realizan acercamientos efectivos con ofertas prácticas y de bajo costo que logren atraer a los empresarios.

c) Que se evidenció que este tipo de empresas tienen problemas que acarrear grandes costos de transporte.

Segovia (2011) en su tesis denominada “*Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. Ltda.*” concluye en a) La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. b) El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso de personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz c) La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

Báez & Moya (2012) en su investigación titulada “*Diseño de un proceso para el mejoramiento de desempeño del servicio de correo híbrido en una empresa de Courier y paquetería*” con el objetivo de diseñar y proponer un plan de mejora en la gestión administrativa concluyendo a) se conocen los procesos que utiliza la empresa Courier para el manejo del servicio asimismo se conocen los procedimientos y actividades que se utilizan para el funcionamiento de la empresa b) cuenta con una aceptación de satisfacción general del 87%. c) El control interno determinó que la

gestión operativa es deficiente debido a que la base de datos no contaba con información completa pues sólo está al 40%; por tanto la correspondencia no contaba con registros completos, incluso hay inconsistencias generando duplicaciones en los códigos de la correspondencia.

Cárdenas (2012) en su investigación titulada “*Creación de una empresa de servicios Courier ubicada en la Parroquia Eloy Alfaro del Cantón Quito*” concluyó: a) Los servicios de mensajería y paquetería denominados Courier, son de vital importancia y forman parte de las actividades cotidianas de las empresas, b) el 81% de las empresas encuentran factible el cambio de proveedor del servicio de mensajería y paquetería ante el ingreso de un nuevo proveedor del servicio que le proporcione mayores ventajas.

Morales (2012) en Ecuador, investigó la tesis “*Propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado en la empresa Globalex*”. Dedicada a brindar servicios de Courier, concluyendo:

a) En primer lugar sobresale el funcionamiento de los métodos de control interno que se aplican en las áreas más importantes de la empresa Courier, se evaluó los diferentes procesos respecto a su eficiencia y eficacia de los mismos actualmente la empresa ayuda a rendir mejor en el trabajo, desempeño y funcionamiento de las áreas para prestar el servicio hacia sus clientes con los mejores estándares de calidad y éstos se sienten satisfechos.

b) otro punto importante se debe mencionar la empresa Courier no cuenta con manuales tanto operativos como de funciones, los trabajadores deben realizar sus

funciones por monotonía en el trabajo diario más no por algo estipulado concreto que la empresa les haya otorgado.

c) con respecto al control interno administrativo que se realizó al área de ventas se constató que no se toman en cuenta procesos importantes, respecto al manejo de la caja diaria para de esta manera poder cumplir con el objetivo de eficacia en el trabajo.

d) En el análisis del área de servicio al cliente observamos que no se da la importancia necesaria con respecto a temas como son cursos sobre trato al cliente, esto no quiere decir que exista descortesía sino que siempre hay que estar al tanto de estos temas ya que este es un punto que debe resaltar en toda empresa, la satisfacción del cliente es lo más importante y esto se refleja en el trato hacia el mismo y calidad del servicio.

e) se resalta que el área mencionada en el punto anterior tampoco existe un seguimiento sobre sugerencias queda el cliente para poder realizar un mejoramiento continuo sobre la calidad del servicio que obtuvo por parte de la empresa y por este motivo se desconoce la opinión de las personas hacia la empresa.

f) los controles en el área de importación mucho más efectivo que en otras áreas los procesos son más controlados para evitar fallas y ahorrar tiempo.

Hernández (2013) en Colombia, investigó la tesis denominada “*Plan de Mercadeo para la empresa de servicios de paquetería DHL Express, Paseo de la Quinta; Cali*”, concluyó:

a) Permite conocer el comportamiento de los servicios prestados y definir las estrategias de acuerdo al público y sus necesidades.

- b) El comportamiento del mercado del sector de mensajería y paquetero permitió realizar la estrategia basándonos en actividades promocionales.
- c) Plantear estrategias de promoción como las realizadas en este trabajo generan que el cliente tenga conocimiento y recordación de la marca de la empresa lo que hace que ellos se adhieran a ella y demuestren fidelización.
- d) El mundo y por consiguiente los mercados están en constante cambio lo que justifica que todas las empresas deben innovar con estrategias que les aporten exclusividad y ventaja frente a la competencia.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Álvarez (2013) en su investigación denominada “*Fortalecimiento en la Administración de registros y descargo de documentos del área de operaciones en la empresa NSP SAC*” tuvo como objetivo general optimizar el proceso de control de registros y descargos de los documentos en el área de operaciones se utilizó metodología orientado a objetos concluye:

- a) El control interno permite realización del análisis de los procesos de control de documentos en la empresa, con la recopilación de información efectuada permitiendo identificar los requerimientos de los usuarios.
- b) el control interno permite reducir los costos de logística.

c) Se logró desarrollar un sistema de control de documentos a través del diseño del sistema de información planteado utilizando la metodología RUP y el lenguaje UML y elaborando el prototipo de dicho sistema de información que beneficiará a la empresa y al usuario final.

Cabello (2013) investigó la tesis denominada “*Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales, 2013*” tuvo como objetivo determinar la importancia del control interno, la investigación fue bibliográfica documental, concluyendo:

a) los controles internos en todas las empresas comerciales, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable.

b) Mediante el establecimiento de los controles internos se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos.

c) Permiten proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

Villanueva & García (2013) investigaron la tesis denominada “*Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana*” cuyo objetivo es determinar si el control interno impacta en la gestión administrativa en las empresas comerciales en Lima Metropolitana concluyendo:

a) El control interno impacta en la gestión de las empresa, por cuanto la aplicación de los componentes permite contar con una gestión administrativa eficiente, eficaz y actualizada para el Directorio de las empresas tomen decisiones de calidad y oportuna para ello se deberá de desarrollar análisis objetivo, sistemático y profesional independiente y selectivo de las operaciones que serán mostradas y resumidas en los estados financieros desde el punto de vista crítico y constructivo. Así como evaluar los resultados de la gestión gerencial producto del desarrollo de las actividades que ha efectuado la gerencia en un determinado periodo que se materializa con el cumplimiento de sus objetivo y metas que fueron incluidos en sus planes, tanto estratégicos como operativos satisfaciendo de esa manera las expectativas de los accionistas o dueños de la Empresa Comercial.

b) el control interno impacta en la gestión administrativa, en relación a la planificación de sus actividades, porque el control interno tiene una función vital en las actividades de las empresas redundando en su economía siendo necesario comprender el proceso de esta importante herramienta de control y entender también la función administrativa por lo tanto planificación del control interno debe ser producto de un diagnóstico de la empresa que le permita aplicar cada uno de los componentes en cada unidad oficina, departamento, gerencia y en el directorio de las empresas, sin embargo es necesario se refleje en los estados financieros cuya razonabilidad constituye una garantía para los diferentes usuarios tanto internos como externos.

Obispo (2014) investigó, la tesis titulada: “*Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013*” tiene

como objetivo identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales, investigación descriptiva y concluye: El control interno permite evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en muchos casos alcanzar en 100% sus objetivos y metas programadas.

También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. La principal conclusión es: La existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Vilca (2014) en su tesis: *“Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Línea S.A Trujillo S.A”* concluyó

a) la calidad de servicio del área y carga y encomiendas es eficiente por la confianza que brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal pues estos muestran lealtad.

b) Los clientes perciben el servicio en general, como un buen servicio de calidad, resaltando aspectos como el buen desempeño de sus colaboradores.

c) La empresa debe continuar invirtiendo para obtener mejores resultados, invertir en publicidad, capacitar a los trabajadores e implementarlos con equipamiento actualizado para una mayor seguridad.

Ríos (2014) investigó en su tesis denominada “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier Lima Metropolitana, 2012-2013; el objetivo de esta investigación la rentabilidad de las empresas de Courier, por el tipo de investigación es descriptiva y aplicada en la gestión de los procesos la población conformada por y principales empresas de Courier, los resultados mostraron que efectivamente las empresas no toman en cuenta la importancia que tienen los procesos dentro de sus planes estratégicos por falta de conocimiento y creación de valor, lo cual perjudica la rentabilidad de la empresa.

2.1.3. Antecedentes Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Jacinto (2012) en su tesis: “*Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la empresa EPPO S.A.*”, concluyó:

a) La falta de tarifas establecidas al momento de enviar encomiendas y pagar por flete, ocasiona que las responsables cobren a su criterio.

b) Los trabajadores deberán almacenar de manera ordenada las encomiendas después de ser entregadas por los conductores, ya que esto permitirá la rápida ubicación de éstas cuando el destinatario las solicite.

c) Establecer la unificación de tarifas de los objetos usualmente transportados, de tal forma que el usuario conozca de antemano el monto que le costará el transporte y no se generen mal entendidos y/o discrepancias con los trabajadores de la empresa.

d) La empresa debe unificar los procesos y que las personas involucradas los conozcan, ya que al no contar la empresa con procesos bien definidos, se impide que se trabaje de manera uniforme.

Vilela (2014) en su tesis: *“Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MYPE, rubro Courier de Piura, año 2014”* concluyó que, las competencias requeridas por las MYPE rubro Courier de Piura, son los conocimientos técnicos, la solución de problemas, información clara, orientación al cliente, liderazgo, trabajo en equipo, excelencia, resistencia a la tensión, planificación, negociación; que se llegaron a determinar por el tipo de perfil que buscan los empleadores de las empresas Courier; y se obtuvo que la mayoría de los trabajadores de las empresas Courier de Piura no cuentan con estas competencias

El grado de competitividad de la MYPE del rubro Courier se encuentra en su mayoría menos competitiva ya que tienen nivel inestable, porque existen MYPE que no se preocupan en obtener mejores resultados, como en la maximización de los recursos, la eficiencia por mejorar los tiempos de entregas, en modernizar sus

equipos, en implementar nuevos sistemas, o por mejorar los flujo gramas de operaciones.

El nivel de competencias laborales de los trabajadores la minoría se encuentran desarrolladas y esto se debe a que no tienen claras sus funciones, no cuentan con motivación, no participación en los objetivos de las MYPE del rubro Courier; para que un trabajador desarrolle las competencias laborales debe de sentirse identificado con la MYPE en que labora.

La importancia de la competitividad de las MYPE del rubro Courier, es baja ya que en su minoría se preocupa por ser más competitiva y por obtener mejores beneficios; nos encontramos en un mundo cambiante en donde es un requisito principal que las empresas se acojan a políticas de crecimiento para poder surgir en el ambiente competitivo y exigente.

Cárcamo (2016) investigó la tesis denominada “*Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura, Año 2015*”, concluyó: Respecto a los mecanismos de control interno, la mayoría de las empresas Courier en estudio, no cuentan con un organigrama que grafique la estructura organizacional de la empresa, no cuentan con un manual de organización y funciones, los trabajadores realizan sus funciones por rutina, basados en un reglamento interno de trabajo donde se especifican sus funciones y responsabilidades. La asistencia de los trabajadores es registrada de forma manual en hojas sueltas, verificando ingreso y salida, para efecto

de pago. El personal es contratado mediante convocatorias y evaluación Psicolaboral, siendo indispensable la presentación de antecedentes penales y policiales.

En relación a la tecnología, el 100% de las empresas en estudio realizan “Software Courier” el control de envíos a través de un Software para el registro, seguimiento y confirmación de recepción del envío. Existe convenio entre empresas del rubro a nivel nacional, para la recepción de los envíos y la entrega al destinatario, el cual se compensa con una comisión mensualmente por el servicio prestado a través de una transferencia bancaria. La cobranza por el servicio se realiza generalmente en efectivo para las personas naturales y con transferencias bancarias para empresas, que se les factura cada mes.

Las empresas Courier en un 100% realizan liquidación diaria de caja y depósitos al banco a primera hora del día siguiente, los cuales se concilian cada mes. Las empresas Courier mantienen un fondo fijo de caja chica para imprevistos, la reposición de la caja chica se realiza cuando se ha atendido el 75% de su fondo.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control Interno

Teoría de Control Interno según Koontz y O`Donnell,

Para los autores Koontz y O`Donnell (1990) el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Teoría de Control Interno de la Agencia

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento. (Ross, 1973).

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control. Además la teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático. (Ross, 1973).

Teoría de Control Interno de la Contingencia

Koontz y Weihrich (2004) señaló que la aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

El Enfoque de la contingencia, destaca porque no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional, o sea, no existe una única forma sea mejor para organizarse, con el propósito de alcanzar los objetivos diferentes de las organizaciones dentro de un ambiente también cambiante. La visión contingente está a la final de cuentas orientada a sugerir delineamientos organizacionales y acciones gerenciales más apropiadas para situaciones específicas. Los autores Frucot y Shearon (1991) defienden la teoría de la contingencia muestran un gran consenso con respecto a los temas comunes como:

- Son unánimes en el rechazo de los principios universales de la administración, no existe una mejor manera de administrar o de organizar.
- El trabajo realizado por los administradores depende de las circunstancias o del ambiente.
- La práctica administrativa es situacional, para lo cual el administrador debe desarrollar sus habilidades de diagnóstico para tener la idea precisa en el momento preciso.

- El enfoque contingente es aplicable a un sin número de habilidades administrativas, principalmente aquellas que involucran componentes de comportamiento

El control es la premisa fundamental, sobre las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. (Yarasca, 2006)

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

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar

ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información (Mora, 2012).

Son principios en esta teoría son los siguientes:

- a) Estudio científico u Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.
- b) Selección científica o Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.
- c) Unión del estudio científico del trabajo Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por

unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal. División del trabajo entre directivos y operarios:

- d) Cooperación entre directivos o Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Desde este principio las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son

compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing

Chandler (1962) la palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la la Teoría General de la Administración.

La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar. (Chandler, 1962).

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las

técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización. (Chandler, 1962).

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización. Fonseca (2007) analizó en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

(1). Ambiente general: es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales,

condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales

(2). Ambiente de tarea es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general, de una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras.

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel

institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional (Chiavenato, 1997).

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos según Chiavenato, 1997):

Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

Y dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

2.2.2 Control Interno Administrativo

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos debidamente coordinados y medidas adoptadas en el negocio con el propósito de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. (Kell & Ziegler, 1983).

El control interno consiste en medir corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto a las normas y la contribución a la corrección de estas. (Koontz & Weihriche, 2004).

Rodríguez (2009) señaló que el Control interno, es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera sistemática con el fin de proteger sus recursos contra pérdida. Fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, apoyar y medir la eficacia y eficiencia de todas las áreas funcionales de la organización.

El control interno se define como el conjunto de acciones de cautela, se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional. (Leiva & Soto, 2015).

El control interno a nivel de normas estándar de control, también conocido como sistémico, funcionaría eficazmente si y solo si existieran procesos definidos y validados. Toda iniciativa, programa, proyecto, proceso, etc. requiere que el control forme parte inherente del ciclo de gestión y de su mejora continua; según, Deming

(1950) asimismo propone como reglas básicas para la mejora continua los siguientes elementos:

- No se puede mejorar nada que no se haya controlado
- No se puede controlar nada que no se haya medido
- No se puede medir nada que no se haya definido

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, así como de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias (Gómez, 2001).

Según Aguirre (2006) el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta fundamental para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias presenta los fundamentos, objetivos, responsabilidad y elementos del control interno.

a) Fundamentos teóricos:

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

b) Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la Eficiencia Total.

c) Objetivos del control interno

La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.

Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

d) Elementos del control interno:

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión. (Mantilla, 2005)

2.2.3 Clases de control interno:

a) Control interno financiero

b) Control interno administrativo

Clases de Control Interno

Control interno financiero o contable	Control interno administrativo
PASOS GENERALES	PASOS GENERALES
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
Ejemplo de área	Ejemplo de área
PLAN DE ORGANIZACIÓN	PLAN DE ORGANIZACIÓN
(1). Método y procedimientos relacionales	(1). Método y procedimientos relacionales
(1,1) Protección de activos	(1,1) Con eficiencia de operación
(1,2) Confiabilidad de los registros contables	(1,2) Adhesión a políticas
(2). Controles	(2). Controles
(2,1) Sistemas de autorización	(2,1) Análisis estadísticos
(2,2) Sistemas de aprobación	(2,2) Estudio de tiempos y movimientos
(2,3) Segregación de tareas	(2,3) Informes de actuación
(2,4) Controles físicos	(2,4) Programas de selección
	(2,5) Programas de adiestramiento
	(2,6) Programas de capacitación
	(2,7) Control de calidad

(3). Aseguran	(3). Aseguran
(3,1) Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	(3,1) Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
(3,2) Registro de transacciones	
(3,3) Estados financieros con PCGA	
(3,4) Acceso activos con autorización	

Fuente: Elaboración propia en base a información de (Khoury, 2014).

El control interno se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro. (Mantilla, 2012).

2.2.4 Componentes del control interno

El sistema de control interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente con sus principios asociados a partir del Marco Integrado de Control Interno del Coso 2013. (Khoury, 2014).

Según Khoury (2014) mencionó los cinco componentes de control interno y según Miranda (1982) el control interno se rige por los siguientes principios en cada componente:

- a) Ambiente de Control
- b) Evaluación de Riesgo
- c) Actividades de Control
- d) Información y Comunicación
- e) Actividades de Supervisión.

A. Ambiente de Control

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. Los funcionarios partiendo del más alto nivel de la entidad deben destacar la importancia del control interno incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de control interno.

El ambiente de control: la esencia de la empresa es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que opera. Las personas es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas se basan. Comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad los parámetros que permitan las tareas de supervisión la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer desarrollar y retener al personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas

Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos

Este principio hace referencia a una entidad que desarrolla y analiza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés pagos sin debido uso adecuado de los recursos actividades políticas aceptación regalos o donaciones.

Algunos elementos de que el principio está cumpliendo:

Existe un clima ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.

Los titulares y la alta gerencia/directivos juegan un papel clave en la cultura organizacional íntegra y ética. Ante un indicio de conducta inapropiada se toman medida apropiadas rápidas.

Se transmite mensajes éticos a través del ejemplo.

Ante un evento no ético, todos los servidores públicos saben cómo actuar y conocen los canales.

Existe presión de grupo para motivar comportamientos apropiados.

Principio 2. Independencia de la supervisión del control interno

Este principio hace referencia a una entidad donde existe independencia entre el que supervisa el control interno de aquel que lo desarrolla e implementa. La independencia como un concepto general, se relaciona con las características de libertad de autonomía de capacidad para tomar decisiones y realizaron o las acciones que se considere apropiadas en ese sentido, los titulares de las entidades deben promover la independencia de la supervisión del control interno mediante la conformación de juntas especiales o comités de control interno a los cuales delegar autonomía e independencia para la función de supervisión.

A.1. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

A.2. La administración identifica la responsabilidad de supervisión en relación con las expectativas y necesidades establecidas.

A.3. La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados.

A.4. La evaluación y la toma de decisiones son independientes de la administración.

A.5. La supervisión está presente en el diseño, implementación y desarrollo del sistema de Control Interno.

Principios 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos

Este principio hace referencia a una entidad donde el titular o encargado apoyándose en el juicio externo especializado de ser necesario, establece estructuras, líneas de reporte y autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de los objetivos a todo nivel dentro de la institución

Algunos elementos de que principio está cumpliendo:

- a) Se considera toda la estructura de la entidad.
- b) Se establece líneas de reporte (quién reporta a quién).
- c) Se define, asigna y limita las responsabilidades.
- d) Se cuenta con puestos de trabajo alineados a objetivos específicos de la entidad.

Principio 4. Competencia profesional

Este principio hace referencia a una entidad que demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener individuos competentes alineados con sus objetivos. La conducción y tratamiento del personal de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente lo que se espera del personal así como las sanciones que ocasionan los incumplimientos.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a.** Se define y actualiza las tareas específicas requeridas para cada puesto de trabajo, así como los requisitos de calificaciones mínimas que debe poseer el que la ocupe.
- b.** Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el sector público.
- c.** Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.
- d.** Se desarrolla actividades para capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus tareas.

Principio 5. Responsable del Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del Control Interno para la consecución de los objetivos. La entidad debe disponer de un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos así como de la mejora del desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones en las metas trazadas.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a.** Se define explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno.

- b.** Se determina mecanismos para la evaluación periódica del Control Interno (esto incluye la evaluación de la eficacia así como el
- c.** Costo beneficio de los controles establecidos).
- d.** Se establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas.

B. Evaluación del Riesgo

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. Es decir la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe indicar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera coordinada. También establece mecanismo para identificar, analizar, administrar los riesgos relacionados. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Principio 6. Objetivos claros

Este principio hace referencia a una entidad que especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tal objetivo.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a. Se identifica aseveraciones de los estados financieros.
- b. Se especifica los objetivos asociados a la información financiera u otro proceso determinado.
- c. Se evalúa la materialidad.
- d. Se revisa y actualiza el entendimiento de las normas y estándares aplicados.
- e. Se considera el cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades de la entidad.

Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos

Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a. El principio se aplica a la entidad, pliego, unidad ejecutora, unidad de operación, así como los niveles funcionales.
- b. Se analiza los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos.
- c. Se incorpora mecanismos efectivos de evaluación de riesgos para gestionarlos adecuadamente.
- d. Se estima la importancia de los riesgos identificados.
- e. Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta: aceptar, evitar, reducir o compartir.

Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos

Este principio hace referencia a una entidad que considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a.** Se considera todo tipo de fraudes: fraude en el reporte, posible pérdida de activos y la corrupción resultante de las diversas formas de fraude y mala conducta.
- b.** Se evalúa incentivos y presiones que promueven la existencia de fraude.
- c.** Se evalúa la existencia de oportunidades que pueden estar promoviendo el fraude.
- d.** Se evalúa si el modo de gestión u otras actitudes pueden justificar acciones inapropiadas.

Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al sistema de control interno.

Este principio hace referencia a una entidad que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de Control Interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a.** Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.

b. Se evalúa si los cambios en los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos pueden afectar el cumplimiento de objetivos.

C. Actividades de control

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Es decir se establece y ejecuta políticas y procedimientos para asegurar de que se está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo al plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

Las actividades de control se dan en todos los procesos operaciones niveles y funciones de la entidad y pueden ser preventivas o detectives. Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control.

Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos

Este principio hace referencia a una entidad que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización aprobación registro y revisiones de las operaciones transacciones controles físicos reconciliaciones y hechos que deben ser asignados personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

Principio 11. Controles para tecnología de la información y comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales

Este principio hace referencia a una entidad que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la información con el fin de apoyar la consecución de los objetivos.

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a. Se ha determinado la dependencia y la relación entre los procesos, los controles generales de la tecnología de la información y las actividades de control automatizadas.
- b. Se ha diseñado, seleccionado e implementado las actividades de control sobre la infraestructura de tecnología para asegurarla integridad, exactitud y disponibilidad del procesamiento de TI.
- c. Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad.
- d. Existen controles generales que apoyen la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de TI.
- e. Existen controles de acceso y de modificación de la información que prevenga el uso no autorizado de la información para proteger los activos de la entidad de las amenazas externas y este procedimiento es apoyado por la segregación de funciones acorde con las responsabilidades.
- f. Existe un plan de contingencia para evitar interrupciones en la operación del servicio.

Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Este principio hace referencia a una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

La responsabilidad por cada proceso actividad o tarea debe ser claramente definida específicamente asignada y formalmente comunicada la funcionario respectivo. Por tanto la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a.** Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera.
- b.** Las instrucciones que se dan o imparten a los funcionarios de la entidad se hacen por escrito o por un medio que puede ser verificable y formalmente aceptado.
- c.** Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo).
- d.** La entidad cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas y los actualiza cuando es necesario.
- e.** Se ha establecido las políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas.
- f.** Los cambios significativos han sido evaluados mediante una evaluación periódica de los riesgos de los procesos.
- g.** El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención.

h. El personal responsable investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.

D. Información y comunicación para mejorar el control interno

La información y comunicación se interrelacionan para mejorar el control interno se refiere la información necesaria para que la entidad capture o intercambie la información necesaria para conducir administrar y controlar las operaciones y pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de los objetivos. La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad que fluye hacia arriba hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control debe ser tomada en serio.

- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas

- La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afecta el funcionamiento del control interno.

Principio 13. Información de calidad para el control interno.

Este principio hace referencia a una entidad que obtiene, genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

Algunos elementos de que principio está cumpliendo.

- a. Se dispone de un proceso para identificar la información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno y el logro de los objetivos de la entidad.
- b. Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del Control Interno.
- c. Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable.
- d. La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de Control Interno (considera los costos y beneficios).

Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el control interno.

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente incluyendo los objetivos y responsabilidad del control interno necesario para apoyar el funcionamiento del control interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo.

- a. Existe un proceso para comunicar a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del Control Interno.
- b. Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del Control Interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad. Dichos canales aseguran la confiabilidad o confidencialidad, cuando sean necesarios.

Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el control interno.

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

Algunos elementos de que principio está cumpliendo:

- a. La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado, ciudadanos, proveedores, auditores externos, reguladores y otros para mejorar el Control Interno y los resultados de la entidad.
- b. Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

E. Actividades de Supervisión del Control Interno

Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de actividades de auto control incorporado a los procesos y operacionales de supervisión o seguimiento de la entidad con fines de mejora y evaluación.

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. La supervisión debe ser al proceso total. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Las evaluaciones continuas evaluaciones independientes son una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del control interno en los principales procesos escritos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora.

Las actividades de supervisión del control interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de Control Interno están presentes y en operación.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

a. Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora.

- b. Las evaluaciones al Control Interno están articuladas con los procesos más importantes de la entidad.
- c. Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando.
- d. Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación.

Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo: Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda.

- a. Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección, según corresponda.
- b. Se implementa un procedimiento para el seguimiento de las medidas correctivas.

Los cinco componentes del control interno están relacionados, cuatro de ellos pertenecen al diseño y operación del control interno y el quinto componente es decir el monitoreo, está diseñado para asegurar de que el control interno continúe operando con efectividad. Estos elementos conducen a conseguir los objetivos de la entidad, a integrar al personal de la organización y lo más importante es que permite determinar si el sistema es eficiente en las operaciones para que haya una seguridad razonable en cuanto a la información cumpla con las leyes y normas aplicables. Por tanto los componentes de control interno influyen porque todos actúan dinámicamente para llegar a los objetivos del control interno con el fin de identificar los posibles riesgos

que limitan cumplimiento del funcionamiento, objetivos de la empresa durante el tiempo concluyendo los componentes de control interno permiten a las operaciones sean eficientes y eficaces por ende la información sea fiable y que se cumplan los objetivos y políticas.

Principios de Control Interno



Fuente: Aguilar (2013)

2.2.5 Control Interno de las Empresas Courier

Una empresa Courier se crea para atender las necesidades de la sociedad de envío y recepción de encomiendas y valores satisfactoriamente, por supuesto a cambio de una retribución que compense la inversión.

Características

La característica fundamental del servicio Courier son la velocidad, en razón que cuando el usuario necesita enviar un documento o paquete, con urgencia, seguridad y confianza de que el envío llegue al destino previsto es través de estas empresas que brindan el servicio de Courier. Es decir la empresa que ofrece el servicio Courier debe hacer un seguimiento y mantener comunicación con el cliente sobre el estado de su envío y cumplir con el plazo de entrega establecido para generar confianza y fidelizar al cliente.

Ante ello las empresas Courier deben contar con un sistema de control interno administrativo que le permita evaluar el nivel de eficiencia operacional en dichos procesos administrativos; éste comprende un conjunto de principios, fundamentos, reglas, mecanismos y procedimientos que tienen una interconexión entre sí, para llevar al logro o finalidad que persigue una empresa. (Morales, 2012).

El conocer más a fondo los procesos administrativos dentro de la empresa, permite implementar controles internos administrativos eficientes, oportunos y confiables, que conjuntamente con los controles existentes, puedan ayudar a fortalecer los procedimientos aplicados para mejorar su administración y de esta manera cumplir la planificación estratégica previamente definida y mejorar la atención a los clientes internos y externos, obteniendo como resultado, un

crecimiento organizacional, consiguiendo información al día y confiable. (Morales, 2012).

Es decir en el control interno se tiene. Los controles claves, planes de organización, planes de autorización Procedimientos eficaces y factores del riesgo con la eficacia, eficiencia y calidad del proceso o resultado e impacto de los servicios.

El servicio de Courier, tiene la función del envío de bultos, documentos a través que cualquier establecimiento dedicado a un Courier Back, sea esta pública o privada siempre que cuenten con la debida documentación para realizar esta actividad. Es decir es él envío de bultos, documentación de una forma rápida y con mejores facilidades para el usuario, con mejor garantía de que sus productos van a llegar a sus destinatario en forma segura y en los plazos establecidos. (Estrategias gerenciales, s.f).

Las empresas Courier en la ciudad de Piura, son empresas familiares porque sus integrantes tienen lazos de consanguinidad, en cuanto a su infraestructura son oficinas alquiladas en el centro de Piura u oficinas de su propiedad. Este servicio de Courier, en la actualidad se va agregando empresas del mismo rubro. Su objetivo es brindar un buen servicio.

Objetivos operativos

- Distribución de correspondencia en General
- Cobertura integral en servicio local y nacional.
- Modalidad de servicio acorde a sus necesidades.

- Recolección y entrega de domicilio con personal calificado.
- Amplia cobertura.
- Sistema de protección de sus envíos.
- Manejo cuidadoso de sus envíos.
- Supervisión y control de los envíos.
- La mejor infraestructura para proporcionarle, cobertura, eficiencia y celeridad por el proceso de distribución de sus envíos.

Procedimientos

Para lograr los objetivos se establecen los siguientes procesos a través de los siguientes procedimientos

- a) Obtención del Registro único del contribuyente que tiene como fin identificar a los contribuyes con fines impositivos, en el presente estudio las empresas cuentan con el RUC; y según la constitución son personas naturales o jurídicas
- b) Recepción y revisión de productos
- c) Almacenamiento de productos
- d) Impresión de facturas, guías de remisión
- e) Preparación por lotes los pedidos
- f) Transportación de los productos
- g) entrega de pedidos al cliente final
- h) Gestión de devoluciones

En el sistema administrativo, en la actualidad se presenta el desarrollo de las actividades de las empresas Courier en la ciudad de Piura.

Área Administrativa:

Las empresas de Courier cuentan con un administrador generalmente es el dueño además es el representante legal y un encargado de operaciones, que tienen la misión de supervisar y controlar el proceso de servicio de mensajería para la recepción y entrega de correspondencia local regional, y nacional.

- Difundir los derechos y deberes del personal de la empresa para la atención de nuestros clientes.
- Coordinar con Instituciones Públicas y Empresas Privadas para desarrollar con eficiencia la entrega de correspondencia.
- Diseñar, elaborar y construir los documentos administrativos que requiera la Empresa.
- Mantener las relaciones del Personal que permita mantener un clima laboral positivo sustentado en el respeto, la responsabilidad y confianza.

Control del Área de Personal:

Existe un equipo de trabajo de dos personas en promedio para el recojo y entrega de correspondencia, encargados de manera personal y con responsabilidad en el recojo y entrega de correspondencia.

El personal está debidamente uniformado, identificado con fotocheck, y con los respectivos medios de comunicación para brindar un mejor servicio al cliente.

La empresa cuando necesita de personal por el incremento del servicio contrata a destajo a personal y en cuanto a las unidades vehiculares o vehículos menores solicita los servicios de los dueños de las movilidades.

Control de envíos

Las empresas de Courier utilizan el método FIFO (first in, first out) que significa que la mercadería que ingresa primero sale primero, en razón de los productos perecibles para envío.

Asimismo la correspondencia que se tiene que entregar in situ, es la que se retira primero para el despacho correspondiente. Para la información de recepción y entrega de los productos las empresas mantienen su propio Kardex, la base de datos sólo se mantiene por seis meses, productos que no son entregados en 48 horas se llama al cliente para que retire el producto porque no se encontró el destinatario. Este proceso empírico le permite realizar el control de los productos.

Productos que recibe la empresa Courier son tangibles diversos en atención a los clientes por el servicio a diario y la entrega máximo es en 24 horas de estimar la entrega mayor tiempo al promedio se le informa al cliente para que otorgue su conformidad.

Es así el servicio que se brinda a diario por la recepción y entrega de los productos las empresas cada uno ha adaptado sus controles para la seguridad en las operaciones administrativas:

Control de empaques y embalajes

Para, enviar los sobres y/o paquetes: se le suministra una bolsa especialmente diseñada para proteger sus envíos, para ello se utiliza una selladora eléctrica.

Control de recojo y entrega de documentos y valijas

La empresa designa un personal debidamente identificado para que realice el recojo de la correspondencia en su representada y en los horarios establecidos.

- Respecto a estos puntos las empresas de servicios de Courier se compromete a brindar el servicio de puerta a puerta.
- La entrega de los servicios de Courier será en forma diaria así también como el recojo de la misma.
- En caso se trate de correspondencia de Oficinas estas se entregaran en horario de Oficina.
- La entrega en condiciones normales de todo documento o paquete será entregado de acuerdo a los plazos de entrega ofertado, dependiendo de la ciudad de destino y de los itinerarios de las aerolíneas.
- En todos los casos de entrega de correspondencia dentro del horario establecido se verificara la correspondencia entregada.
- Al momento de recojo de correspondencia se debe elaborar una guía de remito, para luego proceder elaborar un manifiesto en el que indica la relación de la correspondencia.
- Contra las guías de despacho y de ser conforme se firmara los cargos de entrega o respectiva, en ambos casos debe constar fecha y hora de recepción

de la correspondencia.

- La entrega de correspondencia a cada destinatario será acreditada la entrega de la misma, contará con el nombre completo del destinatario o responsable de la dependencia que reciba los documentos, consignando lo siguiente:
 - Fecha y hora de entrega
 - Sello de la Empresa (Legible y que consigne fecha y hora)
 - Firma de quien recibe el documento.
 - Nombre y apellido de quien recibe

Reporte de las entregas vía internet

Para el control de la recepción de los envíos

- Las empresas se encuentran interconectados todo el día con las sucursales en los diferentes lugares de nuestro país
- La empresa emitirá Reportes diarios actualizados desde el momento del recojo y llegada del sobre y/o valija.

Esta confirmación se da a conocer a través de la página web, usted podrá acceder a información de recepción de su envío a través del correo Electrónico (para ello se escaneará el documento de recepción, para luego ser enviado al correo electrónico).

Equipos para la prestación del servicio

Equipos de oficina

- 01 Impresora HP 3920

- 01 FAX Panasonic
- 01 Computadora Pentium IV marca SAMSUNG con accesorios completos a fin de agilizar el trámite administrativo.
- 02 selladora MAC PAK (que permite sellar las bolsas de la correspondencia a enviar para evitar algún deterioro)
- 01 Impresora Multifunción, HP N/S EN 97844353

Los equipos que utilizan tienen más 5 años, significa que ha terminado su vida contable.

Base legal del servicio de Courier o servicio Postal.

Con Decreto Legislativo N° 685 que declara el servicio postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social en sus artículos 8ª y 9ª concordantes con el artículo 5ª del Reglamento de Servicios y Concesiones Postales aprobado por Decreto Supremo N° 032-93, modificado por DS N° 013-2006-Ministerio de Transportes y Comunicaciones, disponen que la concesión del servicio postal es otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante la suscripción de un Contrato de Concesión Postal previo cumplimiento de los requisitos establecidos en dicho Reglamento y su modificatoria.

Para la suscripción del Contrato de concesión postal, se solicita previo requisito presentar la Carta Fianza que garantice las obligaciones en su condición de concesionaria postal así como acreditar el pago de la tasa por derecho de concesión postal como requisitos previos e indispensables conforme lo dispone el Reglamento

de Servicios y Concesiones Postales y su modificatoria dentro de un plazo de treinta (30) días calendarios de notificada la presente Resolución.

En caso de no cumplir con lo señalado dentro del plazo indicado se dejara sin efecto de pleno derecho el presente acto administrativo.

El servicio solo podrá ser prestado a partir de la fecha de suscripción del Contrato de casación Postal cuyo incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones establecidas en las normas vigentes en Servicios Postales.

Obligaciones de la concesionaria

(1).- Prestar el servicio Postal de acuerdo a los términos y condiciones previstas en el presente Contrato.

(2).- Cancelar previamente a la firma de presente Contrato, la tasa por derecho de Concesión Postal.

(3).- adoptar las medidas que resulten idóneas para asegurar al usuario la inviolabilidad y seguridad en la recepción envío y entrega de la correspondencia así como la calidad técnica y operativa mínima en el servicio.

(4).- Permitir y facilitar las acciones de supervisión y control que pudiera realizar El Ministerio De Transportes Y Comunicaciones.

(5).- llevar el servicio postal separado de sus otras actividades, en el caso que simultáneamente otro servicio, además del que se autoriza por el Contrato.

(6).-Presentar al Ministerio, la información estadística anual con el tráfico Postal que ha realizado dentro del ámbito de la concesión, de acuerdo con las i indicaciones que oportunamente proporcionará el Ministerio así como brindar la información Postal que la Administración le requiera en el plazo de Ley..

(7).- Comunicar por escrito al Ministerio De Transportes Y Comunicaciones y sustentar con la documentación pertinente (planos simples de ubicación referencial copias del Contrato de alquiler) de ser el caso la variación del domicilio de su sede principal y de los puntos de atención (agencias).

(8).- Prestar el servicio Postal por sí misma. Sus representantes y/o puntos de atención prestan el servicio bajo su exclusiva responsabilidad.

(9).- Exhibir en lugar visible copia de la Resolución que otorga la Concesión, el Contrato para la prestación Postal el cuadro de tarifas y horarios de atención, plazos de entrega condiciones de admisión de envíos prohibidos y material peligroso.

(10).- llevar un Registro de los envíos considerados como no distribuibles en cada punto de atención elaborando una lista con datos como el destinatario tipo de envío número de registro motivo de la no distribución y fecha en que entro como no distribuido, relación que se publicara semanalmente en cada punto de atención debiendo colocarse en un lugar visible para el público.

(11).- no admitir envíos que pongan en peligro la salud o el medio ambiente así como aquellos envíos tipificados como ilegales o prohibidos.

(12).- Denunciar ante la Autoridad correspondiente la comisión de infracciones Postales cualesquiera fuera su naturaleza.

(13).- Es solidariamente responsable por los perjuicios que sus servidores ocasionen a los usuarios por dolo o culpa en la prestación del servicio.

Control tributario

En el Perú, la legislación tributaria establece que los contribuyentes tienen la obligación de llevar determinados libros y registros vinculados a asuntos tributarios.

Los cuales dependen del régimen tributario en el que se encuentre así se tiene:

- a) Régimen General del Impuesto a la Renta
- b) Régimen Especial del Impuesto a la Renta
- c) Nuevo Régimen Único Simplificado

En el ámbito del estudio, las empresas del estudio, se encuentra registradas en el Régimen Especial del Impuesto a la Renta porque en el giro del negocio es necesario la emisión del comprobante de pago, como la factura porque brinda el servicio de Courier a empresas privadas y públicas.

Control contable

Las empresas Courier cuentan con asesoría profesional contable de un contador público, quien se encarga de la parte contable y tributaria en cumplimiento de los

principios de contabilidad, generalmente aceptados y del Código tributario. Por consiguiente llevan los siguientes libros:

1. Registro de Compras
2. Registro de Ventas
3. Libro de Ingresos, los mismos que están a cargo de un contador externo.

Acciones de supervisión y control (externa)

Se compromete a permitir y facilitar las acciones de supervisión y control que pudiera realizar el Ministerio de Transportes Y Comunicaciones.

Las Acciones de Supervisión y Control comprenden la Inspección investigación y el control del cumplimiento de las obligaciones de orden Postal Para tal efecto es Facultad de Ministerio.

- Exigir a la Consecionaria el acceso a las instalaciones y a sus diferentes puntos de atención para el desarrollo del procedimiento de supervisión y control.
- Solicitar a la Consecionaria por razones debidamente justificadas la exhibición de sus registros Postales y cualquier Documentación sustentaría.

Derechos de la concesionaria

- Prestar libremente con el usuario la tarifa correspondiente sin embargo,

tratándose de un servicio público, queda prohibido la fijación de tarifas discriminatorias.

- Revisar en forma previa a su admisión y en presencia del usuario, el envío postal por razones de seguridad y salubridad o por presumir el envío de sustancias peligrosas y objetos cuya circulación está prohibida por Ley.

En la recogida de datos in situ, se observó

Atención al cliente y recepción de encomiendas en la oficina de la empresa:

El cliente en la oficina de la empresa al dejar su encomienda, el encargado de recepción y entrega de la encomienda da trámite a su solicitud de envío y valoriza el servicio de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos (peso, volumen y destino). La codificación de las encomiendas se realiza en forma manual y la encomienda se traslada al lugar a de preparación de embarques pero hay el riesgo de registrar mal el destino y la codificación del envío, por ser operaciones manuales.

Atención al cliente y recojo de encomiendas en domicilio y/u oficina del cliente

El encargado móvil se acerca a la ubicación del cliente para recoger su encomienda y procede a dar trámite de su solicitud de envío y valoriza el servicio de acuerdo a los parámetros establecidos (peso, volumen y destino). El agente comercial móvil liquida el servicio de recojo. En este momento en la oficina asume la encargada de caja la recepción y despacho de mercadería. Existe el riesgo que no se liquide correctamente.

La Estiba de encomiendas, la realiza el encargado de recepción y recojo de encomiendas por la noche, revisa el dueño o gerente la documentación de embarque de la encomienda, luego se realiza el proceso de estiba de los bultos en el vehículo que se va utilizar para el traslado y se entrega al piloto de la unidad móvil para que proceda a dar conformidad la misma que debe presentar a solicitud de SUNAT para el control respectivo de las encomiendas.

El proceso de desestiba de encomiendas se entrevistó al encargado de entrega y despacho de las encomiendas quien indica:

Las encomiendas que vienen de la empresa de destino, para ser entregadas en la ciudad de Piura, se recibe por parte del piloto el documento de embarque luego la empresa de transporte la entrega y se coteja con el documento de embarque para la recepción y los bultos son trasladados a la empresa Courier.

Se clasifican las encomiendas solicitadas que la entrega se realiza en oficina o a domicilio. Existe el riesgo de no tener registrada la encomienda pero se encuentra físicamente, retrasos en la recepción por enviar a otro destino la encomienda o que aún no ha sido enviado. Todo esto se puede dar por que estas operaciones se realizan en forma manual y no hay una trazabilidad de los envíos.

Sobre la entrega de la encomienda a domicilio, existe el riesgo que la dirección del cliente no este registrada correctamente ante ello hay retraso, efecto insatisfacción del cliente.

Convenios Internacionales.

Según Polar (2011) El control interno, no sólo se aplica exclusivamente a la parte contable y financiero de una empresa, sino que está dirigido en lo que una empresa posee y lo que hace y puede identificarse como en los activos o recursos y las transacciones. En base a esta concepción se tiene tres objetivos básicos: obtener información financiera correcta y segura, proteger los activos de la empresa y promover eficiencia de operaciones.

a) Obtención de la información financiera correcta y segura, requiere que se controlen las operaciones por medio de informes y análisis confiables.

Las empresas Courier, sólo cuentan con un listado de ingresos y gastos del día. Es decir los ingresos y gastos se registran en el libro Caja que les permite realizar un resumen del movimiento diario.

b) Proteger los activos del cliente y los de la empresa, salvaguardando los bienes, localizando errores y previniendo fraudes, tareas que son responsabilidad de la gerencia.

Las empresas de Courier, cuentan con un Representante Legal y un en cargo de Operaciones, que tienen la misión de supervisar y controlar el proceso de Servicio de Mensajería para la Recepción y Entrega de correspondencia local regional, y nacional.

- Difundir los derechos y deberes del personal de la empresa para la atención de nuestros clientes.

-Coordinar con Instituciones Públicas y Empresas Privadas para desarrollar con

eficiencia la entrega de correspondencia.

- Diseñar, elaborar y construir los documentos administrativos que requiera la Empresa.

En esta actividad los integrantes de las empresas tienen confianza en vista que son empresas familiares pero es la recepción y despacho de los productos.

c) Promover eficiencia de operaciones, para reducir la posibilidad de errores e intentos fraudulentos por el contrario la gerencia reciba datos verídicos sobre las operaciones. En esta tarea el traslado de los productos que realiza por encargo la empresa Courier, es de dos maneras una envían la correspondencia por vía aérea, y la segunda es por los productos que se envía por vía terrestre, se informa la empresa de este rubro no cuentan con equipo de transporte el traslado de la mercadería se realiza por contrato con los dueños de los carros.

Elementos básicos del control interno:

Proveer un plan de organización para facilitar la segregación racional de las responsabilidades funcionales. Porque las empresas no cuenta con un reglamento de organización y funciones, reglamentos de la empresa. Pero sí cuentan con Licencia de funcionamiento otorgada por la Municipalidad de Piura y las normas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la respectiva Resolución Ministerial, quien da el permiso para el Servicio Postal.

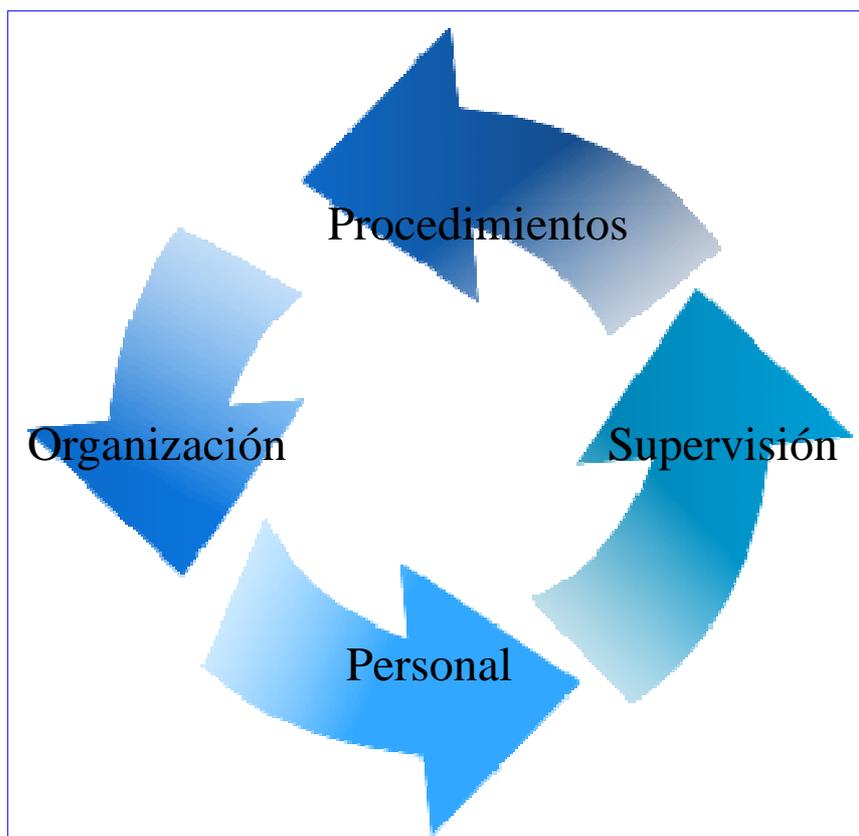
- c) Contar con un sistema de procedimientos de registro adecuado que permita el control contable sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos de las empresas, necesario para el crecimiento de la empresa. en el ámbito del estudio las empresas cuentan con equipos como computadora, escritorio, silla giratoria, Fax, scanner y la estantería los mismos recursos con los que iniciaron el negocio. Se hace denotar que estos activos han terminado su vida contable en razón que las empresas tienen más de 10 años funcionando.

- d) Mantener la calidad del personal en relación directa con las responsabilidades en concordancia con el Manual de funciones y reglamento interno de la empresa.

- e) Implantar prácticas de supervisión para garantizar el cumplimiento de trabajos y funciones de los departamentos de una organización.

Estas empresas por estar integradas por miembros de la familia no se establece la línea de la jerarquía y se propone:

Elementos de Control Interno Administrativo



Fuente: Elaboración propia basado en Valle (2013).

Organización:

Debe considerar los siguientes factores

- a) Dirección : órgano que toma las decisiones para el desarrollo de la empresa
- b) Coordinación: que instruya el reparto y designe las obligaciones y necesidades de la empresa
- c) División de labores, fija las labores o funciones de cada trabajador en la empresa (como de personal, cajero, ... etc)
- d) Asignación de responsabilidades, disponer el rol de funciones de cada trabajador y el nivel de nombramientos, jerarquías y facultades del personal

Procedimiento:

Se tienen que aplicar con una eficiente organización

- a) Planeación y sistematización, es necesario para el logro de las funciones y fijación de responsabilidad, es necesario contar con un manual sobre el trámite contable y su aplicación en los registros e informes financieros.
- b) Registros y formularios, facilitan la fluidez de las operaciones, las mismas que deben contar con los registros para la revista contribución.
- c) Informes, deben estar preparados para la buena toma de decisiones

Personal:

Las empresas deben contar con personal idóneo que reúna entrenamiento, eficiencia moralidad, a fin del cumplimiento de los objetivos trazados en la empresa, y su

desarrollo en los manuales de procedimientos preparados y en los cuales se encuentra registrado:

- Control de asistencia de los trabajadores de forma. En las empresas del ámbito de estudio el registro de asistencia es manera manual
- Selección del personal es rigurosa mediante la presentación de antecedentes penales y policiales.
- Realizar los procedimientos establecidos de las actividades conforme a los manuales que aseguran el control de registro de las operaciones. Para lo cual es necesario
 - a) Entrenamiento, la empresa debe otorgar al persona. mediante la preparación de inducción, en el caso de las empresas como son empresas familiares tienen la capacidad sólo para recepción y despacho o entrega de los productos.
 - b) Eficiencia, permite ubicar a los diferentes integrantes de la empresa de acuerdo a la capacidad permitiendo lograr la ubicación en los diferentes estratos. La base de la eficiencia es la revisión de las funciones, el tiempo el esfuerzo que compromete para la y su aplicación
 - c) Moralidad, importante en toda empresa desde el buen comportamiento del personal en el desarrollo de sus funciones, es necesario aplicar siempre un inteligente método de rotación, buscando su mejor aprovechamiento y la programación adecuada de vacaciones periódicas.
 - d) Retribución, debe estar estructura en un sistema de sueldos y salarios iniciales, aumentos basados en la eficiencia y preparación profesional en el ámbito de estudio las empresas sólo tienen un trabajador de planta y un

contratado a quien se le paga mediante el recibo por honorarios y el dueño que es el gerente y la esposa la cajera en total son cuatro recursos.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones y/o conceptos

2.3.1.1 Courier

Courier significa mensajero y como tal, puede referirse tanto a la persona como a la empresa que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas. En este sentido, existen empresas de courier, especializadas en este tipo de logística.

Correspondencia: Conjunto de cartas y paquetes que se transportan, envían, entregan o reciben.

Destinatario: Persona a quien va dirigida o destinada alguna cosa.

Destino: Punto de llegada al que se dirige una persona o una cosa.

Encomienda: Es un envío concreto que se realiza a través de un servicio Courier.

Envío: Acción o efecto de mandar algo de un lugar a otro.

Mensajería: Servicio de reparto de cartas y paquetes urgentes, generalmente dentro de una misma ciudad.

Paquete: Objeto o conjunto de objetos que están atados o envueltos para ser transportados con facilidad.

Remitente: Persona o entidad que envía un paquete o carta o se hace cargo de un envío.

Tracking: Consiste en poder realizar el seguimiento de un envío en tiempo real. Incluso muchas veces esto lo puede hacer el remitente o el destinatario del envío a través de Internet.

2.3.2. Resultados de Gestión

Según Estrategias Gerenciales (s.f.) La gestión por resultados, denominada administración por objetivos o dirección por resultados, es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de las empresas a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de la gestión.

Asimismo es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo. Es un estilo exigente y equilibrado de administración de empresas. Se caracteriza por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades a un conjunto de resultados estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación posibles de cumplir en un periodo establecido de tiempo.

La administración por resultados o gestión por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. (Drucker, 1964)

Los resultados de gestión, constituye una forma de evidenciar el impacto de las empresas así como los aportes y avances que se generan para propender por un país con mayores oportunidades, la construcción de una ciudadanía responsable, la generación de espacios para el ejercicio pleno de las garantías constitucionales y comprometido con el desarrollo integral de las personas. (Universidad de Antioquía, 2015).

III. HIPÓTESIS

Según Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación *“El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”* refirió que “el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”. La presente investigación no formuló hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El método de investigación que se ha empleado en la investigación fue de diseño No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental, de análisis y síntesis conforme se ha desarrollado la investigación.

a) No experimental

Define como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos” (Hernández, et al., 2003).

b) Transeccional

Según Hernández, et al. (2003) recogen datos una sola vez en el tiempo (tiempo único).

c) Descriptivo

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Hernández, et al., 2003).

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

Siguiendo el método de investigación científica, la población estuvo conformada por las diez (10) empresas que brindan servicios de Courier y se ubican en la ciudad de Piura.

En concordancia la población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. (Baptista (1983).

Criterios de inclusión:

- a) Empresas formalmente constituidas
- b) Empresas ubicadas en la ciudad de Piura
- c) Empresas con actividad en el rubro.

Muestra representativa en estudio.

N°	Nª RUC	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	20441221623	Servicios Courier Piura Mensajería SRL.	Calle. Arequipa 970 - Piura.
2	20100686812	Ser Courier SAC.	Av Sánchez Cerro 1220 - Piura.
3	20441490446	Services Jackson SRL.	Av. Sánchez Cerro Cuadra 4 Piura.
4	20525387853	Paloma Express SRL.	Calle Junín 532 – Piura.
5	20101420320	Jet Cargo Services SAC.	Calle Cusco 1022 – Piura.
6	20502454545	Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C.	Jirón Tambogrande Mz. “P” Lote 39 Santa Ana - Piura.
7	20356188641	Mensajería Full Services EIRL	I Etapa “I” Int. 12 Residencial Angamos Piura.
8	20529701480	Maga Courier EIRL.	Manzana “D” Lote 9 Urb. Laguna del Chipe –Piura.
9	20102399154	Contac Courier & Cargo.	Calle Callao 330 Interior “F”- Piura
10	20525276921	MacroserVICIOS HCC SRIL.	Sinchi Roca 1501 - Castilla

Fuente: Elaboración propia en base a la muestra seleccionada.

4.2.2 Muestra

Por ser un número reducido, la investigación consideró a toda la población como muestra, representativa no aleatoria por conveniencia, por tener acceso a las empresas Courier que componen la población en la ciudad de Piura. Esto permitió que los datos sean confiables.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se ha utilizado como técnica de investigación la encuesta, caracterizada por su utilidad en la investigación social, por su utilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtuvieron mediante el cuestionario, además de análisis documental que permitió fortalecer el marco conceptual.

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 30 preguntas sobre la investigación de tipo cerrada y redactadas de manera sencilla para fácil comprensión de los encuestados.

Se aplicó el instrumento seleccionado previamente validado por especialista en la materia y se aplicó para la medición y se preparó los datos obtenidos luego se analizaron las respuestas estuvieron condicionadas a la selección a una respuesta, Hernández (2003) definió al cuestionario como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir la cual es una definición aceptada para los fines de esta investigación.

4.4 Operacionalización de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Perfil de los propietarios gerentes y / o representantes legales	Son algunas características de los propietarios de la empresa.	Edad a) de 20 a 30 años b) de 31 a 45 años c) Más de 45 años	Especificar
		Género a) Masculino b) Femenino	Especificar
		Grado de Instrucción: Primaria Secundaria Instituto Universidad	Especificar
		Tiempo en la actividad	Especificar
		Cargo en la empresa	Especificar
		Experiencia en el rubro	Especificar

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Empresas Courier	Las empresas Courier, brindan servicio que consiste en el envío de documentos o paquetes de un tamaño y/o peso limitado a un determinado costo que puede ser distribuido a nivel nacional e internacional, según lo requiera el cliente: ABC, s.f.)	Cuenta la empresa con variables filosóficas	Razón: Un año Dos años Tres años Más de tres
		Número de trabajadores	Razón: 01 06 15 16 - 20 Más de 20
		Las operaciones contables se registran	Especificar

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Control Interno Administrativo	El control interno es el conjunto de planes adoptados por la gerencia de una empresa con el fin de salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de los registros contables y administrativos para promover la eficiencia en cumplimiento de las políticas administrativas de la entidad establecidas para llegar a los objetivos propuestos (Kell & Ziegler, 1983)	Procedimientos de supervisión en las actividades	Nominal: Si No
		Frecuencia de control interno administrativo financiero	Nominal: Si No
		Eficiencia y eficacia	Nominal: Si No
		Reporte de cuadro (Perdidas Faltantes y sobrantes)	Nominal: Si No
		Capacitación de fortalecimiento al mantenimiento y evaluación del control interno administrativo	Nominal: Si No

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Resultado de Gestión	Relativo a los resultados en un periodo determinado y que corresponden a la consecución de los objetivos propuestos en ese periodo.	Grado de cumplimiento de objetivos	Especificar:
		Nivel de eficiencia	Especificar:
		Eficacia	Especificar:
		Rentabilidad	Especificar:

4.6. Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y Gráfica de los resultados se utilizó los programas de Word y Excel.

4.7. Principios Éticos de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento a la Ética Profesional con los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Desde el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes: Principios fundamentales:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable. (COSO, 2013); (KHOVRY, 2014).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

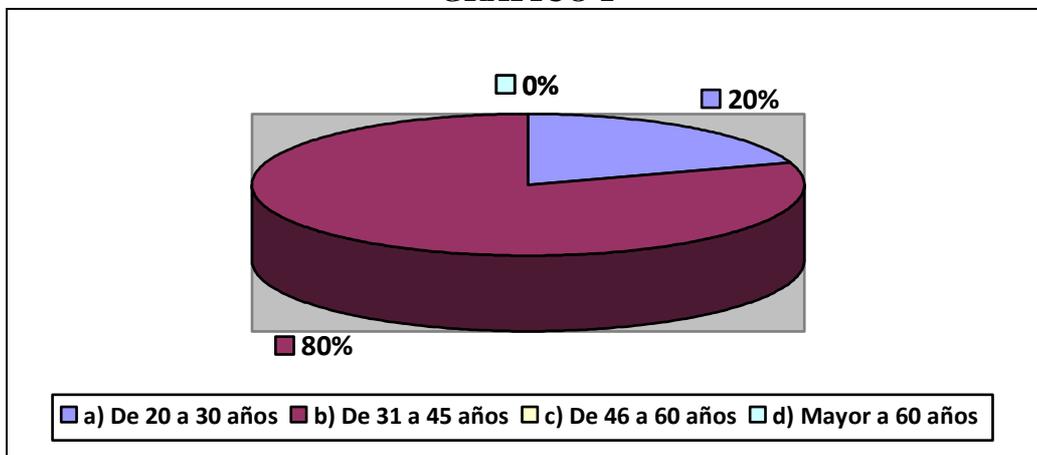
Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios rubro Courier de la ciudad de Piura, período 2016.

Tabla 1

¿Entre qué edad tienen los Propietarios y/c Representantes Legales?		
Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) De 20 a 30 años	2	20%
b) De 31 a 45 años	8	80%
c) De 46 a 60 años		
d) Mayor a 60 años		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 1



Gráfica 1 Distribución porcentual de las edades de los propietarios y/o representante legal

Gráfico 1: Según los resultados tabulados: El 80% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 oscilan entre 31 a 45 años y el 20% oscila entre 20 a 30 años.

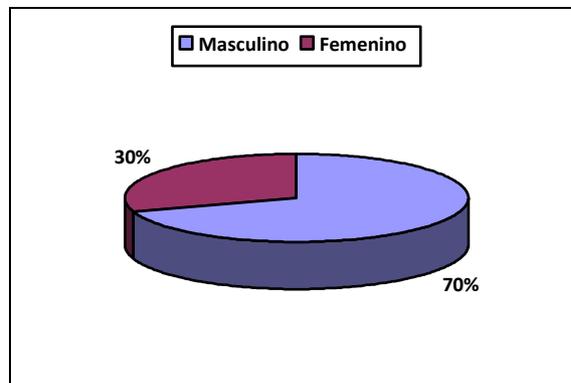
Tabla 2

Propietarios son de género masculino y Cuantos de Género Femenino?

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a)Masculino	7	70%
b)Femenino	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 2



Gráfica 2 Distribución porcentual del género de los propietarios y/o representante legal

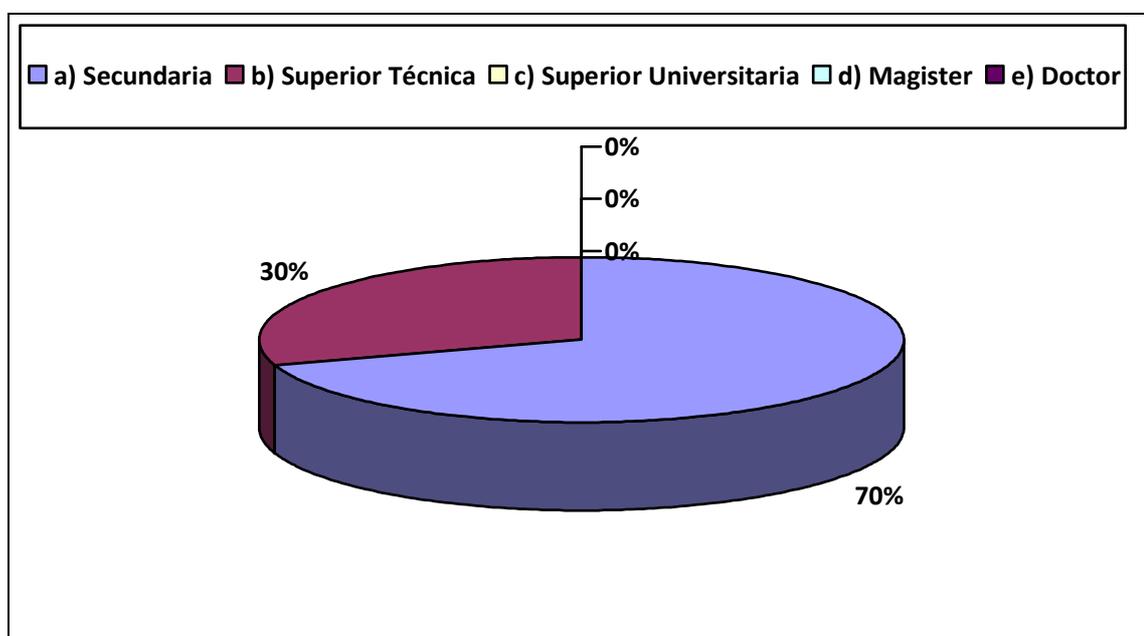
Gráfico 2: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 son de sexo masculino y el 30% son de sexo femenino.

Tabla 3
Qué grado de Instrucción tienes los propietarios y/o Representantes de la Empresa?

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) Secundaria	7	70%
b) Superior Técnica	3	30%
c) Superior Universitaria		
d) Magister		
e) Doctor		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 3



Gráfica 3 Qué grado de Instrucción tienes los propietarios y/o Representantes de la Empresa?

Gráfico 3: Según los resultados tabulados: Del 100% El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 poseen instrucción secundaria y el 30% posee estudios técnicos.

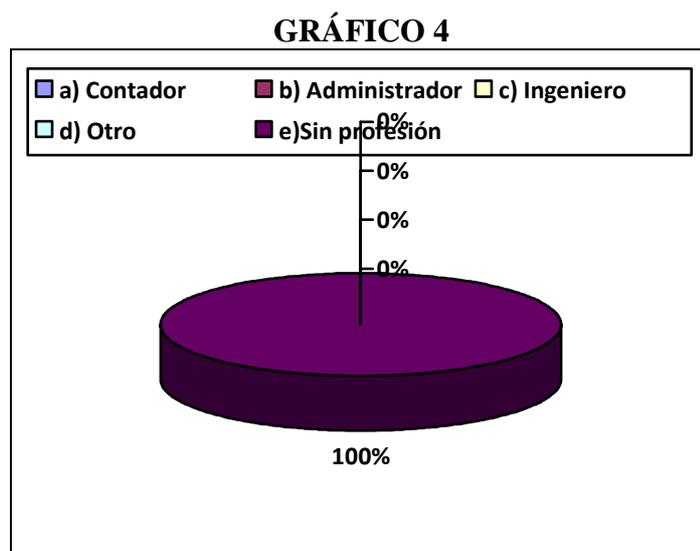
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Tabla 4

Profesión de los Propietarios y/o Representante Legales

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) Contador		
b) Administrador		
c) Ingeniero		
d) Otro		
e) Sin profesión	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado



Gráfica 4 : Porcentaje de los Propietarios y/o Representante Legal en cuanto a Profesión

Gráfico 4: Según los resultados tabulados: El 100% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no posee formación profesional.

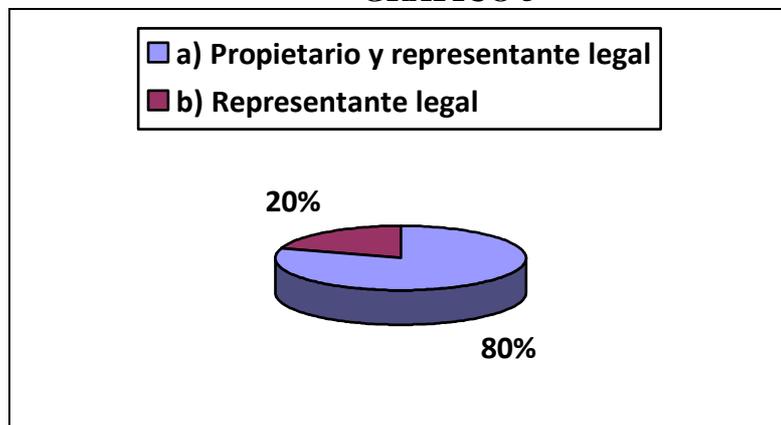
Tabla 5

Persona que dirige o administra la empresa de servicios Courier

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Propietario y representante legal	8	80%
b) Representante legal	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 5



Gráfica 5 Cargo que ocupa Usted en la Empresa

Gráfico 5: Del 100% de los encuestados el 80% son los dueños o propietarios y el 20% sólo son representantes legales los que dirigen las empresas de servicios Courier en la ciudad de Piura.

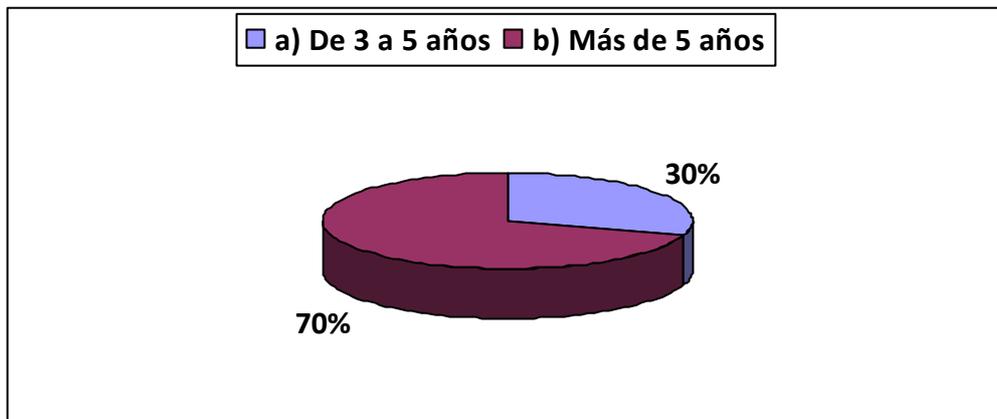
Tabla 6

Qué tiempo tiene usted en la actividad

Alternativas	f_i	h_i%.
a) De 3 a 5 años	3	30%
b) Más de 5 años	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 6



Gráfica 6 Qué tiempo tiene usted en la actividad

Gráfico 6: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 viene laborando más de 5 años y el 30% de 3 a 5 años.

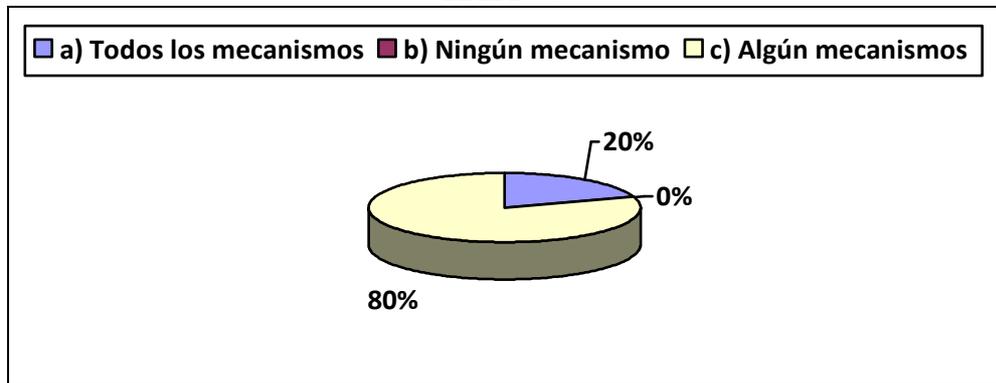
Tabla 7

La empresa cumple con los mecanismos de control con respecto planes, procedimientos, prácticas en el desarrollo, cuenta con estructura organizativa y cumple con las normas contables y las del Ministerio

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) Todos los mecanismos		
b) Ningún mecanismo	2	20%
c) Algunos mecanismos	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 7



Gráfica 7 La empresa cumple con los mecanismos de control interno.

Gráfico 7: Según los resultados tabulados: El 20% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, por lo menos vienen cumpliendo con formalidad algún mecanismo pero el 80% no ha cumplido con todos los mecanismos necesarios para un eficiente control interno 2016 el crecimiento de las empresas en el estudio, pero garantiza el servicio en esa actividad.

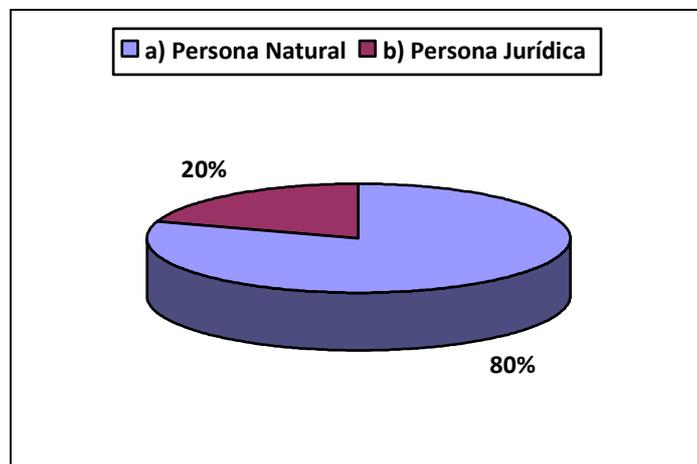
Tabla 8

Personería Jurídica tiene la Empresa

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Persona Natural	8	80%
b) Persona Jurídica	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 8



Gráfica 8 Qué personería Jurídica tiene la Empresa

Gráfico 8: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 se constituyeron como Persona Natural y el 20% como Persona Jurídica. Predominando las empresas dirigidas por personal natural que a la vez se observa en el campo de la recolección de datos que los integrantes son familiares.

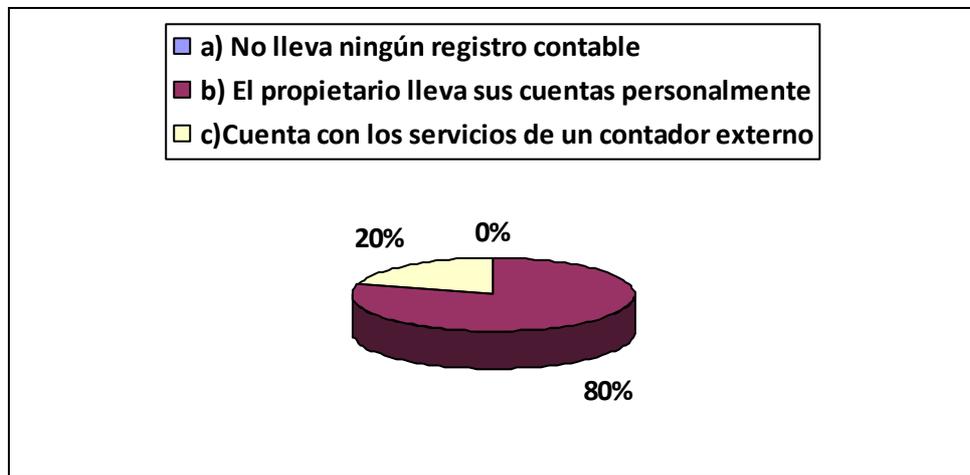
Tabla 9

De qué manera los Propietarios y /o Representantes llevan su Control Contable en las empresas de Courier

Alternativas	f_i	h_i%.
a) No lleva ningún registro contable		
b) El propietario lleva sus cuentas personalmente	8	80%
c) Cuenta con los servicios de un contador externo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 9



Gráfica 9 De qué manera los Propietarios y /o Representantes llevan su Control Contable en las empresas de Courier

Gráfico 9: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 el propietario lleva sus cuentas personalmente y el 20% cuenta con los servicios de un contador.

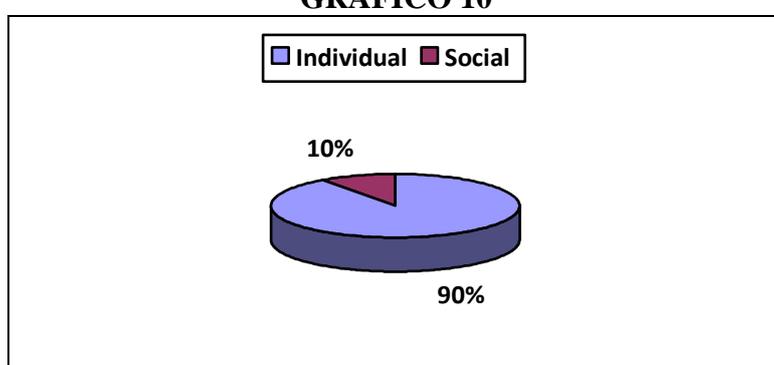
Tabla 10

Tipo de Capital de los propietarios y /o representantes

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Individual	9	90%
b) Social	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 10



Gráfica 10 tipo de Capital de los propietarios y /o representantes es
Distribución porcentual del capital de la empresa.

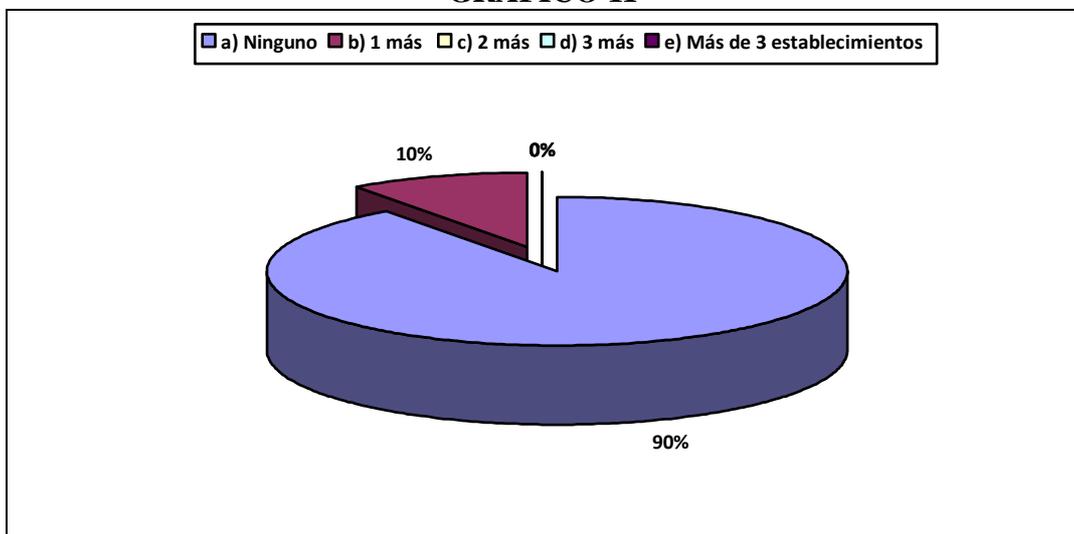
Gráfico 10: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 su capital de inversión es individual y el 10% es Social.

Tabla 11

Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyente este año

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Ninguno	9	90%
b) 1 más	1	10%
c) 2 más		
d) 3 más		
e) Más de 3 establecimientos		
TOTAL	10	100%
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado		

GRÁFICO 11



Gráfica 11 Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyente este año

Gráfico 11: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no cuenta con ningún establecimiento anexo y el 10% cuenta con uno más. Preguntándose cómo es enlace la para la entrega de los pedidos informando, la realiza otra empresa con la cual se le brinda el mismo servicio en esta ciudad pero este servicio liquida a diario cada empresa.

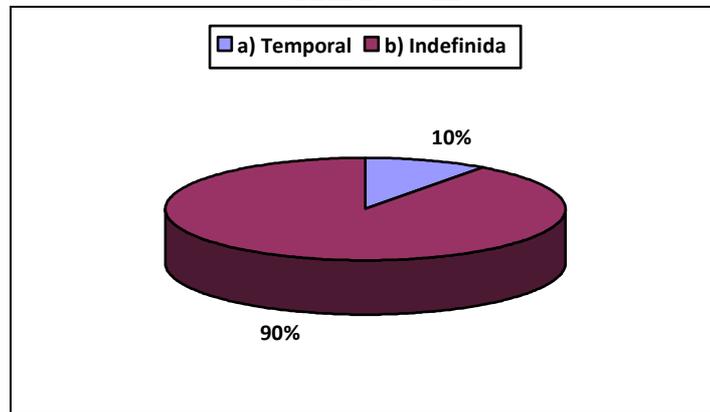
Tabla 12

Para la realización de este servicio cuenta con licencia y el permiso del servicio postal a la vez es temporal e indefinida

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Licencia, permiso postal temporal	1	10%
b) Licencia, permiso postal e indefinido	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 12



Gráfica 12 Para la realización de este servicio cuenta con licencia y el permiso del servicio postal a la vez es temporal e indefinida

Gráfico 12: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cuenta con una licencia obtenida de la Municipalidad de Piura, autorización del servicio postal indefinida y el 10% vigencia temporal.

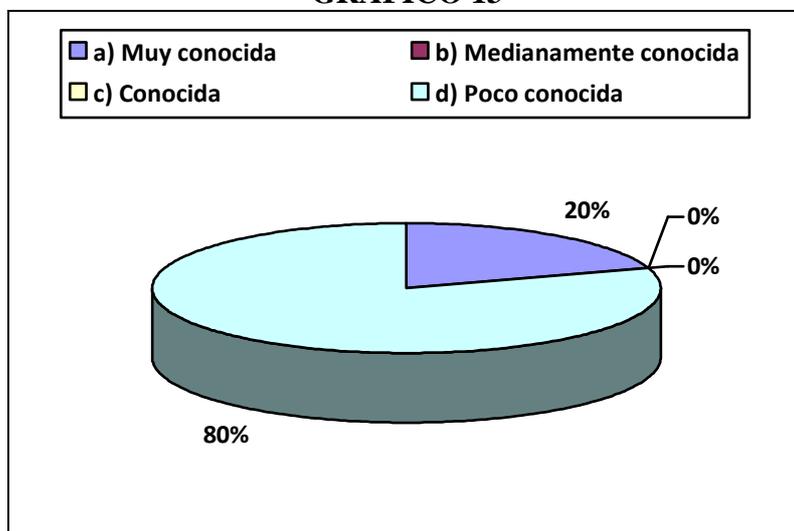
Tabla 13

Cómo considera a su empresa en su localidad

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Muy conocida	2	20%
b) Medianamente conocida		
c) Conocida		
d) Poco conocida	8	80%
e) Desconocida		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 13



Gráfica 13 Cómo considera a su empresa en su localidad.

Gráfico 13: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 aún son poco conocidas y el 20% muy conocidas.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

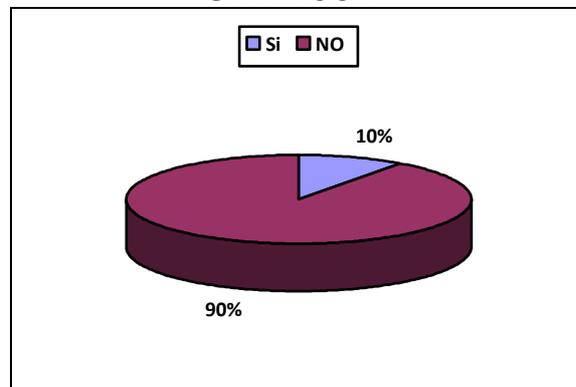
Tabla 14

Existe una estructura organizacional en la empresa.

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) Si	1	10%
b) No	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 14



Gráfica 14 Existe una estructura organizacional en la empresa

Gráfico 14: Según los resultados tabulados: Sólo el 10% tiene una estructura organizacional definida y el 90% de las empresas de Courier no cuentan con un estructura organizacional.

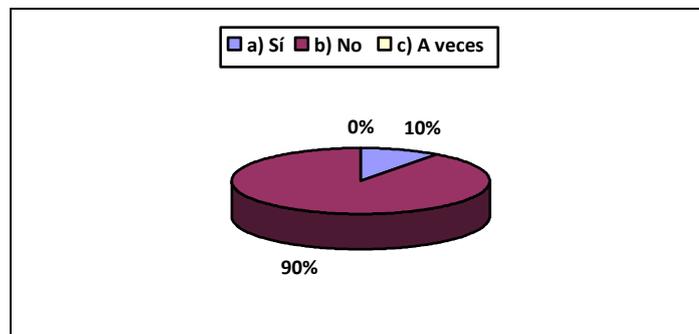
Tabla 15

En las empresas en el área administrativa cumplen con eficiencia los mecanismos de control:

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Sí	1	10%
b) No	9	90%
c) A veces		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 15



Gráfica 15 En las empresas en el área administrativa cumplen con eficiencia los mecanismos de control

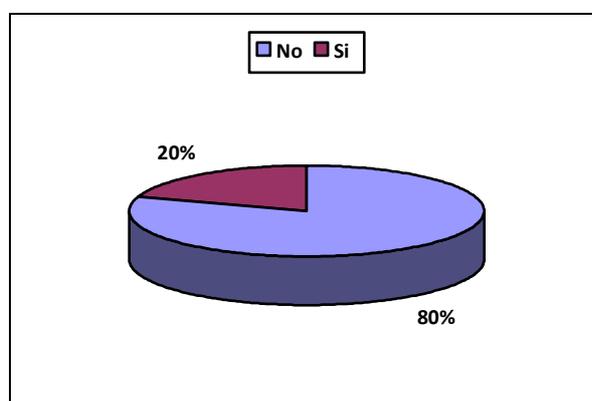
Gráfico 15: Según los resultados tabulados: El 10% cumplen con los mecanismos de control administrativo y el 90% no cumple porque en in situ cuando se realizaba la recolección de datos se preguntó sobre estos mecanismos obteniendo las siguientes premisas no contar con los manuales que permita ser aplicados de manera idónea por todo el personal, no le permite mantener una estructura efectiva del control interno para el logro del objetivo con la finalidad de lograr el objetivo, meta y actividades así como la aplicación de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la empresa. Se resalta no tienen definida la línea de autoridad sin embargo la responsabilidad está en el 90% por cumplir el servicio oportunamente.

Tabla 16

Existen mecanismos en el área contable.		
Alternativas	f_i	h_i%.
a) No	8	80%
b) si	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 16



Gráfica 16 Existe mecanismos en el área contable.

Gráfico 16: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no cuentan con mecanismos de control contable, al estar ubicadas en el régimen especial empresarial, no tienen necesidad de elaborar contabilidad completa pero si efectúan la declaración mensual del impuesto general a las ventas en la mayoría lo realizan los mismos propietarios

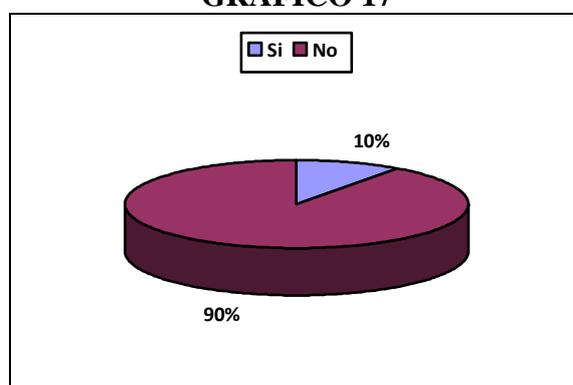
Tabla 17

Cuenta con un manual de control de personal

Alternativas	f_i	h_i%.
a) No	9	90%
b) Sí	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 17



**Gráfica 17 Cuenta con un manual de control de personal
Mecanismos de control de personal.**

Gráfico 17: Según los resultados tabulados de las empresas Courier el 10% cuenta con un manual de procedimientos de personal, el 90% no cuenta con el manual de procedimientos de personal.

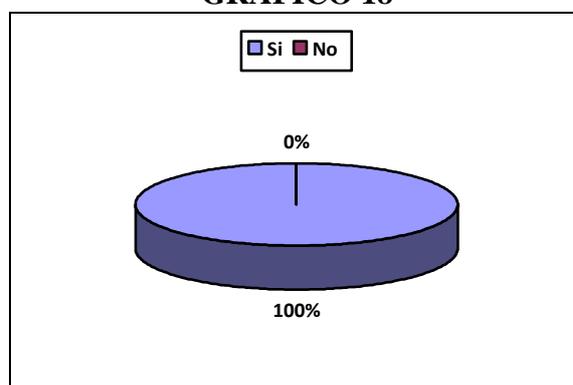
Tabla 18

Existen mecanismos de control en el área de almacén

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si de acuerdo a los mecanismos de control		
b) Sí pero empíricos	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 18



Gráfica 18 Existe mecanismos de control en el área de almacén.

Gráfico 18: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, no aplica los mecanismos de control con respecto al servicio de las empresas Courier, pero lo realiza al detalle de manera empírica desde la recepción hasta el despacho de la mercadería incluso después de la entrega porque se informa mediante el cargo que evidencia la entrega.

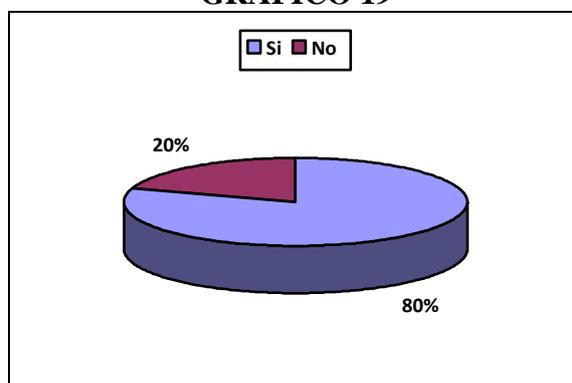
Tabla 19

Control interno de los ingresos y gastos o movimiento diario, con un soporte diario del servicio mediante las facturas y guías de remisión

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	8	80%
b) No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 19



Gráfica 19 Control interno de los ingresos y gastos o movimiento diario, con un soporte diario del servicio mediante las facturas y guías de remisión

Gráfico 19: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 diariamente realiza conciliación de los ingresos y gastos y el 20% no lo realiza. El control del efectivo lo realiza el dueño pero sin criterio empresarial.

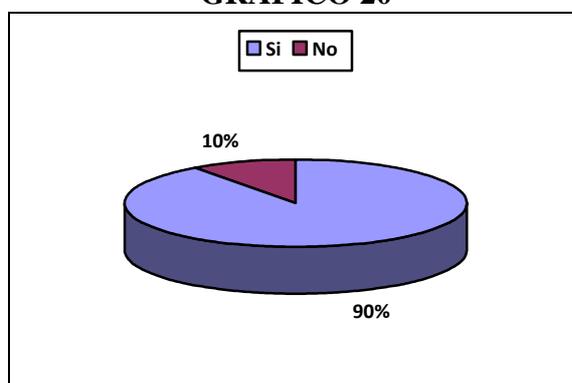
Tabla 20

Las Facturas canceladas se encuentran selladas para evitar duplicidad de pago.

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	9	90%
b) No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 20



Gráfica 20 Las Facturas canceladas se encuentran selladas para evitar duplicidad de pago

Gráfico 20: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 evita cualquier error de duplicidad sellando sus facturas y el 10% no lo toma en cuenta.

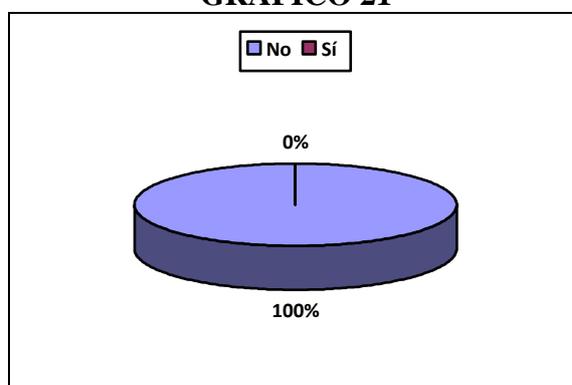
Tabla 21

Se realizan arqueos sorpresivos.

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si		
b) No	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 21



Gráfica 21 Se realizan arqueos sorpresivos.

Gráfico 21: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, no realizan arqueos sorpresivos, incumpliendo las normas de control interno de tesorería.

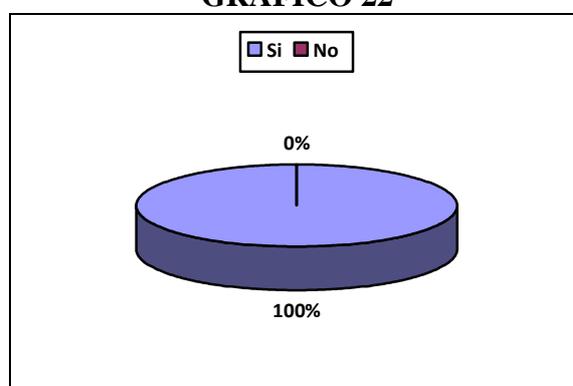
Tabla 22

Considera que el control Interno garantiza eficacia eficiencia y economía en las Operaciones.

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 22



Gráfica 22 Considera que el control Interno garantiza eficacia eficiencia y economía en las Operaciones.

Gráfico 22: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 consideran si se realiza riguroso control interno se obtendrá eficiencia, eficacia y economía en la empresa.

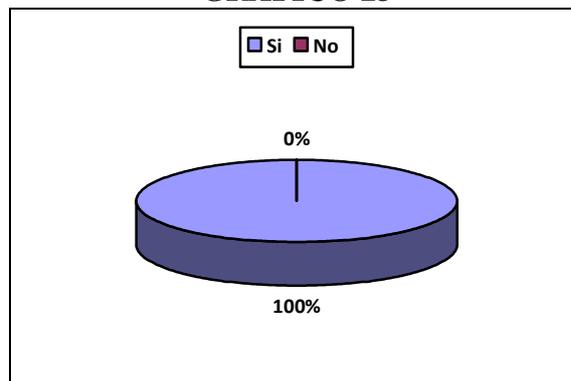
Tabla 23

Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad la calidad y la mejora continua en la empresa

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 23



Gráfica 23 Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad la calidad y la mejora continua en la empresa

Gráfico 23: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 responden si se aplican de las normas de control interno se promoverá la calidad y mejora continua de la empresa.

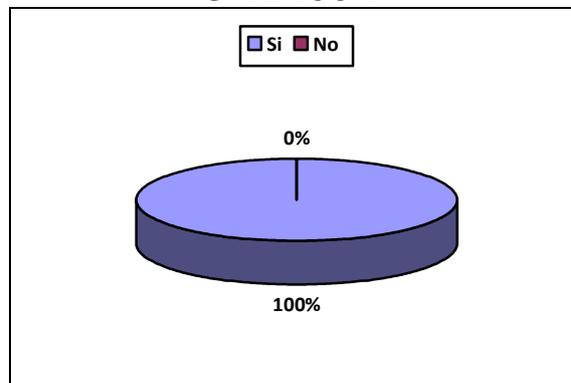
Tabla 24

Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organización.

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 24



Gráfica 24 Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organización

Gráfico 24: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, consideran sí se aplican las normas de control interno mejoraría los procesos de planeación y desarrollo organizacional.

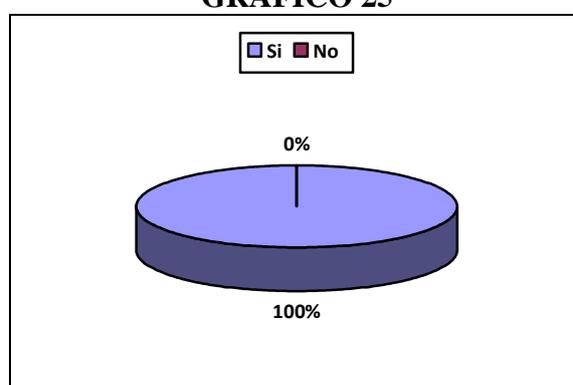
Tabla 25

Considera que el control interno garantiza el logro de los objetivos empresariales

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 25



Gráfica 25 Considera que el control interno garantiza el logro de los objetivos empresariales

Gráfico 25: Según los resultados tabulados: El 100% de los empresarios de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 manifestaron que el control interno garantiza el logro de los objetivos empresariales.

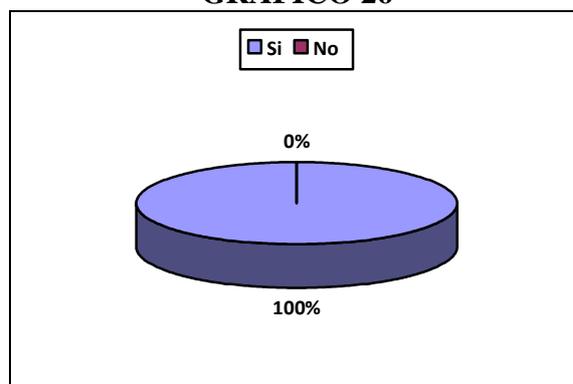
Tabla 26

Cuenta con calendario de vencimiento de declaración y pago de impuestos

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 26



Gráfica 26 Cuenta con calendario de vencimiento de declaración y pago de impuestos.

Gráfico 26: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 calendariza su declaración y pago de impuestos.

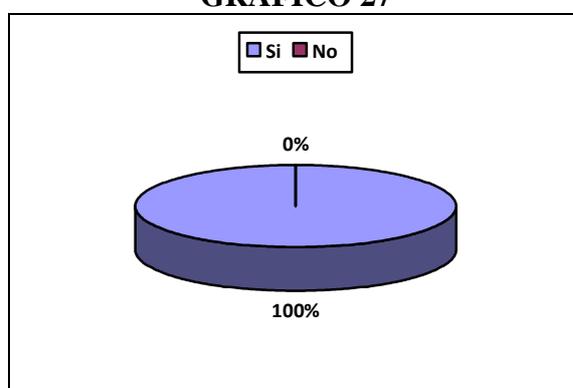
Tabla 27

Cumple con la declaración oportuna de impuestos

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	10	100%
b) No		
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 27



Gráfica 27 Cumple con la declaración oportuna de impuestos

Gráfico 27: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cumple con los plazos y normas establecidos para la declaración de impuestos.

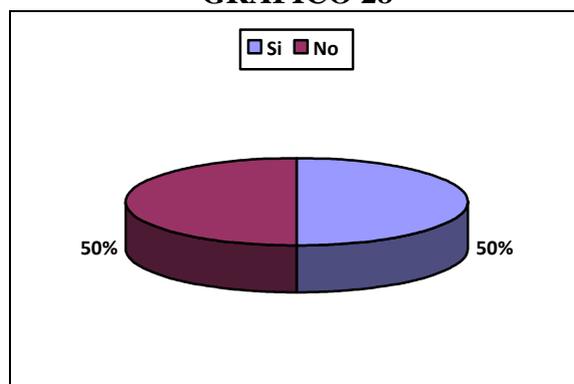
Tabla 28

Cuenta con un archivo físico organizado

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	5	50%
b) No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 28



Gráfica 28 Cuenta con un archivo físico organizado.

Gráfico 28: Según los resultados tabulados: El 50% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cuenta con un archivo físico organizado para un buen control interno y el otro 50% aun no lo implementa.

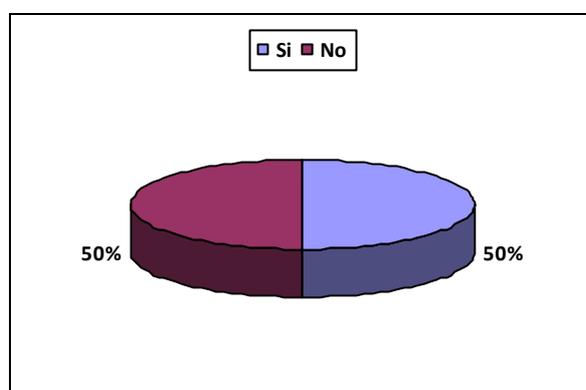
Tabla 29

Se encuentran los documentos debidamente protegidos

Alternativas	f_i	h_i%.
a) Si	5	50%
b) No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado

GRÁFICO 29



Gráfica 29 Se encuentran los documentos debidamente protegidos

Gráfico 29: Según los resultados tabulados: El 50% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 protege la documentación importante ante cualquier eventualidad y el 50% no lo hace.

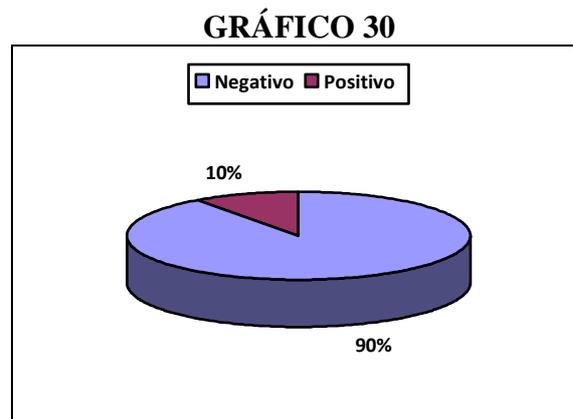
5.1.4. Respecto al objetivo específico 4

Tabla 30

Cuál fue el impacto en los resultados de gestión del período 2016

Alternativas	f_i	$h_i\%$
a) Positivo	1	10%
b) Negativo	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a cuestionario aplicado



Gráfica 30: Impacto en los resultados de gestión de las empresas Courier

Gráfico 30: Según los resultados tabulados: El 10% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, tuvieron impacto positivo, en los resultados de gestión del periodo 2016 mientras en el 90% el impacto fue negativo.

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

TABLA 1: Según los resultados obtenidos el 20% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 oscilan entre 20 a 30 años y el 80% oscila entre 31 a 45 años; esta etapa de la vida es la de mayor valoración según Adecco (s.f) rango para los que desempeñan en Administración de empresas, recursos humanos e ingeniería porque cuentan con la responsabilidad de la madurez. Sin embargo Guelbenzu (s.f.), expresa que la persona correcta para la dirección de una empresa debe ser mayor de 45 años y los cataloga que son un gran activo para las empresas gracias a su prolongada experiencia y cuentan con muchos conocimientos para aportar y compartir.

TABLA 2: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 son de sexo masculino y el 30% son de sexo femenino; denotándose la participación dentro de los niveles la actividad económica femenina en este tipo de empresas inclusive desarrollándose en este servicio de envíos pesados.

TABLA 3: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 tienen estudios secundaria completa y el 30% superior técnica.

TABLA 4: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, tienen secundaria y el 30% tiene estudios técnicos. La mayoría de empresarios han laborado en estas empresas y por lo tanto adquieren la experiencia y forman su propio negocio.

TABLA 5: Según los resultados tabulados: El 80% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 son propietarios y el 20% son administradores. En la recolección de datos la mayoría han trabajado en empresas del rubro como trabajadores.

TABLA 6: Según los resultados tabulados: El 70% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 viene laborando más de 5 años y el 30% de 3 a 5 años. Dada su experiencia en trabajar en empresas del rubro para luego formar su propia empresa.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las principales características de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

TABLA 7: Según los resultados tabulados: El 20% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, vienen cumpliendo los mecanismos de control que corresponde al régimen tributario que le corresponde pero el 80% no cumple con los mecanismos de control con respecto a planes, procedimientos, prácticas en el desarrollo, estructura organizativa y con las normas contables pero sí cumple con autorización postal

Los manuales o documentos que permiten lograr el objetivo, meta y actividad en la empresa sin embargo el 80% de los propietarios que dirigen estas empresas les parece secundarios más bien pérdida de tiempo.

La empresa no está preparada para una eventualidad o desastre con lo referente a la comunicación e información arriesgando la pérdida de datos valiosos. En cuanto a los pedidos sólo tiene la garantía postal.

Se denota que en este rubro de servicio Courier hay deficiencia en el cumplimiento de las disposiciones legales como laborales y contables.

TABLA 8: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 se constituyeron como Persona Natural y el 20% como Persona Jurídica. Generalmente se trata de negocios unipersonales

TABLA 9: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 el propietario lleva sus cuentas personalmente y el 20% cuenta con los servicios de un contador. Por tratarse de negocios unipersonales.

TABLA 10: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 su capital de inversión es individual y el 10% es Social. Se trata de invertir su propio dinero.

TABLA 11: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no cuenta con ningún establecimiento anexo y el 10% cuenta con uno más. La mayoría se constituye como empresa individual.

TABLA 12: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cuenta con una licencia indefinida y el 10% vigencia temporal. La mayoría está constituido Legalmente

TABLA 13: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 aún son poco conocidas y el 20% muy conocidas. El ámbito de expansión es limitado.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Determinar los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

TABLA 14: Según los resultados tabulados: El 10% de las empresas de Courier tienen definida la estructura empresarial pero el 90 % no cuentan con la estructura

organizacional determinándose que no se visualiza la jerarquía de los niveles. Al no contar con el organigrama.

TABLA 15: Según los resultados tabulados: Sólo el 10% aplican los mecanismos de control administrativo pero el 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no cumplen con los mecanismos de control interno en razón al no contar con los manuales que permita ser aplicados de manera idónea por todo el personal, no le permite mantener una estructura efectiva del control interno administrativo para el logro del objetivo, meta y actividades así como la aplicación de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la empresa.

TABLA 16: Según los resultados tabulados: El 20% realiza mecanismos de control empíricos, pero no existe mecanismos de control en un 80% de las empresas de Courier con respecto al **área contable**, estas empresas al ubicarse en el régimen especial empresarial no es aplicable la contabilidad completa, pero sí realizan mensualmente el pago de impuestos (IGV) la mayoría de los dueños sólo lo calcula en forma algebraica, denotándose que no tienen una conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad en la información más el riesgo se acentúa en vista que sólo cuentan formación académica hasta secundaria completa excepto dos empresas que cuentan los servicios de contador externo. Asimismo no cuenta con un plan de contingencias en el caso de desastre para la recuperación de datos. Que permita desarrollar gestionar y controlar las operaciones de la empresa.

Las empresas si mantienen una cuenta corriente que generalmente es utilizada para los abonos que realizan las empresas que les emiten mediante cheque o CCI.

Dentro de los costos directos que se realizan a diario son, el transporte, pasajes del personal que recepciona documentación in sito, estibaje, manipuleo. En los costos indirectos se considera los arriendos, luz agua teléfono, útiles de oficina los mismos que son pagados y no los consideran en su totalidad en las declaraciones mensuales porque como son tratos directos no obtienen el comprobante que sustente la operación realizada, de los cuales no llevan un control. Perdiendo la oportunidad de la teoría del prorrateo.

TABLA 17: Según los resultados tabulados: sólo el 10% aplica los mecanismos de control interno de personal pero el 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no efectúan los mecanismos de control de personal en el área de personal, se percibe que no existe una buena distribución de la carga laboral, la causa la mayoría de las empresas para los puntos clave se encuentra ubicados los familiares y para el trabajo pesado contratan conforme se necesite y a quienes se les paga al término diario del trabajo, denotándose informalidad en este aspecto.

No cuenta con un programa de incentivos para sus empleados en razón que la empresa es familiar y es conducida por el jefe de familia.

TABLA 18: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 no cuenta con mecanismos de control para el área de almacén pero realiza un control empírico.

TABLA 19: Según los resultados tabulados: El 80% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cuenta con mecanismos de control interno de los ingresos y gastos o movimiento diario, con un soporte diario del servicio mediante las facturas y guías de remisión pero se lleva mediante un registro manual.

Observándose, los registros y el chequeo de los comprobantes de pago pero no se verifica que la diferencia ingrese a la cuenta financiera de la empresa además no existe un control de este hecho económico.

TABLA 20: Según los resultados tabulados: El 90% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 evita cualquier error de duplicidad sellando sus facturas y el 10% no lo toma en cuenta. Si la mayoría lleva un registro simple porque no se trata de grandes facturaciones.

TABLA 21: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, no realizan arquezos sorpresivos con el fin de llevar un buen control de la empresa. La mayoría son propietarios y llevan sus propios controles.

TABLA 22: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 si realiza el control interno les garantiza la eficacia eficiencia y economía en las operaciones de la empresa y por la magnitud de la empresa no es complejo llevar un control interno. Que les permitiría el despegue de este tipo de empresas.

TABLA 23: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, consideran de aplicarse las normas de control interno sí promoverá la calidad y mejora continua de la empresa. Además es necesario para su continuidad en el mercado.

TABLA 24: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 considera de aplicarse las normas de control interno, sí velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organización.

TABLA 25: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016, consideran que el control interno permite el logro de los objetivos empresariales propuestos.

TABLA 26: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 calendariza su declaración y pago de impuestos. La empresa cumple con sus obligaciones.

TABLA 27: Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cumple con los plazos y normas establecidos para la declaración de impuestos. Para evitar sanciones, multas e intereses a futuro.

TABLA 28: Según los resultados tabulados: El 50% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 cuenta con un archivo físico organizado para un buen

control interno y el otro 50% aun no lo implementa. Si por tratarse de documentos sujetos a revisión.

TABLA 29: Según los resultados tabulados: El 50% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, año 2016 protege la documentación importante ante cualquier eventualidad y el 50% no lo hace. Si por tratarse de documentos importantes y sujetos a revisión posterior.

5.2.4 Respecto al Objetivo específico 4

Describir el impacto del Control Interno Administrativo en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la ciudad de Piura, periodo 2016.

TABLA 30: Según los resultados obtenidos: El 10% de las empresas de Courier en la ciudad de Piura, obtuvieron un impacto en los resultados de gestión positivo, y el 90% impacto de gestión fue negativo. En líneas generales no hay eficiencia, porque no hay grado de cumplimiento de los objetivos por ende no hay eficacia y no se permite medir la rentabilidad porque no aplican los mecanismos de control empresarial.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

1. El 70% de propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas Courier tienen educación secundaria completa y el 30% superior técnica y los directivos, gerentes o representantes legales que cubren estos puestos, las edades oscilan entre 31 y 45 años edad, considerada este parámetro de edad, la etapa de la responsabilidad con madurez.
2. El 70% de los gerentes, propietarios, gerentes y/o representantes de las empresas Courier son de sexo masculino y el 30% son de género femenino denotándose .la iniciación de la participación femenina en este rubro del servicio y el 100% no cuenta formación profesional; el 80% que dirigen la empresa son los propietarios y el 20% sólo son representantes legales.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

1. El 70% de las empresas Courier tienen en el mercado más de 5 años de actividad comercial, solo el 30% están constituidas entre 3 a 5 años.

2. El 20% de las empresas Courier cuentan con un contador para llevar su control contable y el 80% lleva personalmente sus controles.
3. El capital de trabajo en un 90% es capital individual y solo el 10% de las empresas Courier se establecen bajo capital social. El 90% solo cuentan con un solo local comercial, los mismos que cuentan con licencia de funcionamiento indefinida, siendo estas poco conocida en la localidad.

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

Control interno Administrativo

1. El 90% de las empresas Courier en estudio, no tienen la estructura organizacional definida, delimitando la autoridad, responsabilidad y dependencia en el desarrollo de las actividades de las empresas.

Denotándose conducta, actitudes y estilos de gestión por parte de los empresarios que limitan el crecimiento de las empresas por causa de no contar con los planes o manuales de gerencia asimismo no tienen el perfil necesario para dirigir una empresa de modo que son empresas de servicio de manera de subsistencia

De allí, desconoce de cuán importante es el control interno, en la empresa en vista que permite tanto a la empresa como a los trabajadores organizarse y tener datos reales. Concluyendo no proporciona garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos para toda empresa,

2. Los resultados demuestran, sobre los mecanismos y procedimientos de control interno en líneas generales, que el 90% de las empresas Courier no aplican

los controles administrativos no permitiendo tener una conducción ordenada y eficiente de la empresa por tanto su gestión es desfavorable o negativa.

2.1. Área Administrativa

El área administrativa en el 50% de empresas del rubro en estudio, es ineficiente en razón que no tiene una formulación sistemática y correlacionada con los planes de gestión para la administración y control efectivo, no desarrolla ni aprueba la estructura organizativa en el marco de la eficiencia y eficacia para que mejor contribuya al cumplimiento de su misión.

2.2. Área contable,

El 90% de las empresas del sector servicios rubro Courier de la provincia de Piura, año 2016 manifestaron no aplicar los mecanismos de control interno pero el 100% sólo cumplen con la normatividad vigente en cuanto con el vencimiento de declaración y con el pago para esta actividad sí conocen la programación que emite SUNAT, connotándose los empresarios que se consideran ser buenos contribuyentes pagar en la dispuesta teniendo la idea que cumplir con el impuesto están aplicando contabilidad concluyendo el poder que ejerce los dueños y predominando su criterio subjetivo en la gestión contable

Sólo se preocupa y protege para la conservación del archivo físico organizado pero de los comprobantes de pago por el tiempo que dispone SUNAT; y el otro 50% está en proceso de organización.

Se evidencia al realizar inventarios existe alto riesgo en esta sección.

2.3. Caja

Con respecto al control interno en el área de Caja, no se aplican mecanismos de control interno. El 100% no aplica arqueos sorpresivos (se basa que no es obligatorio llevar el libro de caja) empero, el 80% realiza conciliación diaria de los movimientos de la actividad por la recepción de encomiendas en base a los comprobantes de pago emitidos pero el control del efectivo lo realiza el propietario pero sin criterio empresarial. Existe el riesgo que no se liquide correctamente.

2.4. Compras

La empresa, realiza las compras mínimas a través de la caja chica. Se denota deficiencia en el control de compras no presupuestadas, que va afectar los resultados del ejercicio y la rentabilidad de la empresa, por no cumplirse con los procedimientos de todo proceso de compra.

2.5 Venta de servicios

Al ser el giro principal la venta de un servicio, su éxito dependerá de la eficiencia y calidad con que se brinde el servicio. Es así que las empresas courier en estudio, atienden tanto la recepción en mostrador como la recolección de paquetes a domicilio. Este valor agregado estimula las ventas y asegura mejores ingresos.

2.6 Control de envíos

Sobre el cumplimiento la recepción y despacho de los envíos hay una responsabilidad significativa, en la verificación, clasificación, ordenamiento y embarque de las encomiendas recibidas. Se observa que existe control de esta

actividad de manera manual, concluyendo que el método utilizado incrementa el riesgo de errores en el proceso.

2.7 Verificación de recepción de envíos

La falta de tecnología es un gran problema, a la fecha no se aplica la codificación de barra de las encomiendas, por tanto no se tiene la seguridad que las encomiendas sean enviadas a un destino equivocado. El uso de un sistema de registro computarizado podría minimizarse los errores del servicio. además hay el riesgo de registrar mal el destino y la codificación del envío, por ser operaciones manuales.

2.8 Control de encomiendas

Existe alto riesgo por no contar con el software en el cual se visualiza el registro de encomiendas desde el inicio hasta el fin del servicio. Existe el riesgo de no tener registrada la encomienda pero se encuentra físicamente, retrasos en la recepción por enviar a otro destino la encomienda o que aún no ha sido enviado. Todo esto se puede dar por que estas operaciones se realizan en forma manual y no hay una trazabilidad de los envíos. Alto índice de quejas.

2.9 Almacén

Para la atención del servicio de los clientes, el almacén, en la mayoría son locales arrendados, la forma de distribución está preparada para su recepción como para el despacho ya que se realiza por una misma puerta.

Se hace resaltar el registro del servicio se realiza son al detalle realizando un minucioso registro asimismo de la entrega y despacho como el número de bultos, nombre del producto, cantidad número de guía y el dueño o el representante legal vía teléfono realiza el seguimiento y vía correo electrónico se van enviando los cargos de encomiendas a los distintos puntos de entrega. Pero se realiza de manera empírica, concluye al no contar con adecuado manejo del almacén en tiempo de incremento del servicio a realizar procesos en un almacén caótico contribuyendo a las demoras, pérdidas por ende ineficiencia de los procesos,

2.10 Área de Personal,

El 90% no cuenta con el documento de gestión: Manual de Funciones, realizando contratos de personal por servicios no personales sólo de 2 personas realizan la función de recepción, despacho, estiba y desestiba en promedio, en planilla se registra el gerente propietario y su esposa o familiar del dueño, quien tiene la responsabilidad de la Caja Chica y la recepción del dinero por la recepción de las encomiendas.

Concluyendo no se actúa con la formalidad, como dispone el Ministerio de Trabajo además no tienen una apropiada planificación y administración asimismo el personal no está acorde con las funciones y responsabilidades no se les asigna claramente sus deberes, responsabilidades y beneficios así como las relaciones de información de niveles, reglas de autorización así como los límites de autoridad.

2.11 Activos Fijos de la empresa

En las empresas del rubro en estudio, los activos fijos son minimos, a la fecha cuentan con los equipos básicos que se adquirieron desde el inicio del negocio, los mismos que no se ha realizado los cálculos respectivos de depreciación, en razón las indicadas empresas no llevan contabilidad completa.

6.4. Respecto al Objetivo específico 4

1. Sólo un 10% de las empresas courier en estudio, han tratado de seguir las normas de control interno en sus empresas, cumplieron con la aplicación de mecanismos de control interno básico y empírico, los que permitieron que al finalizar el periodo 2016 obtuvieran resultados de gestión favorables.
2. El 90% no aplicaron mecanismos de control interno determinando impacto desfavorable en sus resultados de gestión 2016; debido a que la administración fue deficiente, al no realizar la planificación de las actividades, la verificación en sus procesos administrativos, fue acentuándose por la falta de una estructura organizacional.
3. Ante la falta de manuales y por la informalidad en este aspecto se denota falta de conocimiento de las normas laborales. La deficiencia en el control interno en las diversas áreas de la empresa afectan la rentabilidad además no se permite precisarla porque los empresarios o gerentes manejan los ingresos en forma empírica, asumiendo gastos personales.

4. Asimismo al no contar con un plan de contingencia. Las empresas en este rubro presentan un riesgo de incertidumbre y latente.
5. Sin embargo el 100% de los empresarios consideran, si se aplicara el control interno, se comprobaría la eficacia administrativa y financiera en el manejo de los recursos para el logro de los objetivos y metas previamente determinados, así mismo la evaluación de la misión, visión, objetivos, metas, planes, políticas establecidas y los logros obtenidos o dejados de realizar, se podrían cuantificar.
6. Los empresarios, consideraron que si se aplican los mecanismos de control interno, permitirá cumplir con las normas se mejoraría los procesos de planeación y desarrollo organizacional, garantizando la eficacia, eficiencia y economía más aún promoverá la seguridad la calidad y por ende el crecimiento de la empresa.
7. La aplicación de mecanismos de control interno en las empresas de cualquier tamaño, sector y rubro, siempre les llevará a alcanzar sus metas proyectadas y alcanzar el éxito.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. (2013). *Curso COSO 2013 Nuevo Marco Integrado de Control Interno*. Perú. Disponible en:
<https://www.slideshare.net/MiguelAguilar32/curso-coso-2013-nuevo-marco-integrado-de-control-interno-dic2013-dr-miguel-aguilar-serrano>
- Aguirre (2006) Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. Madrid - España
- Adecco, (s.f) Empleabilidad y trayectoria profesional. Disponible: infoempleo.com
- Álvarez, J. (2013). *Fortalecimiento en la administración de registros y descargo de documentos del área de operaciones, en la empresa NSP Courier SAC*. Tesis Título Profesional, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - Perú. Obtenido de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/608>.
- Antioquia, U. (2015). *Gestión y resultados sociales*. Javier Londoño.
- Báez & Moya. (2015). *Diseño de un proceso para el mejoramiento de desempeño del servicio de correo híbrido en una empresa de Courier y paquetería*". Tesis Título Profesional, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Quito.
- Cabello, J. (2013). *Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales*. Tesis Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima - Perú.
- Cárcamo, Y. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura, Año 2015*. Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Escuela profesional de Contabilidad, Piura - Perú.
- Cárdenas, J. (2012). *Creación de una empresa de servicios courier ubicada en la parroquia Eloy Alfaro del Cantón Quito*. Universidad Central del Ecuador, Ciencias Administrativas, Ecuador.
- Chandler, A. (1962) Strategy and structure.
- Chiavenato I. (1997). *La administración científica en Introducción a la teoría General de la administración*. Ciudad Bogotá, McGraw-Hill.
- Chiavenato I (1997) Enfoque Neoclásico de la administración. En *Introducción a la Teoría General de Administración ciudad Bogotá McGraw*

- Delgado (2015). Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL express, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos. *SciELO*, 19(1). doi:ndelgadoucfe.edu.cu
- Deming. (1950). *Lectura Japanese Management*. Teruhide (24.02.2015). Obtenido de <http://hclecures.blogspot.pe/1970/08/demings-1950-lecture-to-japanese.html>
- Drucker, P. (1964). “Managing for Results”, Harper & Row, Publishers, Inc. Citado por Wikipedia en “Strategic Management”. Disponible en <http://www.amazon.com/Managing-Results-Peter-F-Drucker/dp/0887306144>
- Emprendedores. (2016). Cómo montar una empresa de mensajería. Obtido de <http://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/plan-de-negocio-empresa-de-mensajeria>
- Estrategias gerenciales. (s.f.). *Gestión por resultados*.
- Fonseca, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Editorial enlace Gubernamental SAC. Lima- Perú.
- Frucot, V. y Shearon w. (1991) “Budgetary participation, locus of control and Mexican managerial performance and job satisfaction”, *The Accounting Review*, Vol. 66 N° 1, pp. 90-99.
- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/#autores>
- Gonzales, A. (2006). Diseño de un sistema de información para el control de los servicios que ofrecen las empresas de Courier en el Salvador, aplicado a la empresa Trans-Express de el Salvador. Tesis de Grado, Universidad DR.
- José Matías Delgado de El Salvador. Documento Disponible en <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/COM/ADGD0001095.pdf>
- Guelbenzu (s.f) Oferta y demanda de empleo en España, disponible en www.infoempleo.com
- Hernández. (2013). *Plan de mercadeo para la empresa de servicios de paquetería DHL EXPRESS, paseo de la Quinta; Cali*. Tesis Título Profesional, Universidad Autónoma de Occidente, Ciencias administrativas, Santiago de Cali.
- Hernández F. (2011) *Características del Control Interno*. Retrieved Abril 13, From [HTT://www. Buenastareas.com/ensayos/carcter%C3ADsticas-Del-Control-control-Interno/2251533.html](http://www.Buenastareas.com/ensayos/carcter%C3ADsticas-Del-Control-control-Interno/2251533.html).

- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación en Educación* (Quinta ed.). Mejiro: Mc. Graw Hill.
- Khoury, F. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Cooperación Alemana.
- Koontz y O'Donnell,(1990). *Curso de Administración Moderna. Análisis de sistema y contingencias de las funciones administrativas México*.
- Koontz y Weihrich. (2004). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Lazo, B. y. (2010). *Evaluación para la creación de un Courier en la provincia del Azuay*. Tesis título Profesional, Cuenca - Ecuador.
- Leyva, & Soto. (2015). *Propuestas de Políticas para los Gobiernos Regionales 2015 - 2018*. Lima, Lima, Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social. doi:www.cies.org.pe.
- Mantilla S. (2005). *Control Interno, Informe coso*. ECOE Ediciones. Bogotá.
- Mantilla. (2012). *Control interno*. Informe Coso. Colombia: ECOE Ediciones. Bogotá
- Mora C. (2012). *Gerencia Moderna y PYMES*. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales6/emp/cagerenmoder.htm>. Tomado el día 08/01/12.
- Morales, M. (2012). *Propuesta del diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado en la empresa Globalex*". 232, Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Obispo, D. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013*. Título Profesional, Chimbote - Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/298469088/>
- Ramírez J. (s.f.). *Teoría de la contingencia* disponible en maracaibocity@gamial.com.
- Polar (2011). *Importancia del control interno en la empresa para reducir los costos de auditoría Financiera*
- Rios, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012 - 2013*. Tesis Título Profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porres, Escuela de Ciencias Contables, Económicas y Financieras - Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Lima - Perú.

- Rodríguez, J. (2009). *Control interno Un efectivo Sistema para la empresa*. Mexico: 2da ed. Rillas.
- Ross, S.A. (1973) *The Economic Theory of Agency: The Principal Problem*; en American Economic Review, Paper and Proceedings. 63: pp.134-139.
- Segovia, J. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. Ltda.* Universidad Central del Ecuador, Escuela de Contabilidad y auditoría, Quito. Obtenido de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.
- Servicios postales del Perú SA. (2010). Plan Estratégico de SERPOST S.A. Periodo 2009- 2013 (Adecuación). *Plan estratégico 2009-2013*. (FONAFE, Ed.) Lima, Perú.
- Tómala y Pincay. (2010). *Diseño de un sistema de soporte de decisiones para resolver el problema de ruteo en un servicio Courier*. Tesis de Grado Magister, Escuela Superior Politécnica del Litoral., Posgrado, Guayaquil - Ecuador.
- Valle, M. (2012). Establecimientos de Sistemas de Control interno. La Función de la contraloría. Disponible en: <https://es.slideshare.net/itzelsarahiponcecamarillo/establecimiento-desistemasdecontrolinterno>
- Villanueva y García. (2013). *Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana*. Tesis título profesional, Universidad Nacional "José Fautisno Sánchez Carrión", Huacho - Perú.
- Villavicencio, F. (2014). *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la Empresa Transporte Línea S. A. Trujillo 2013*. Tesis Título Profesional, Universidad Nacional de Trujillo, Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/.../Villavicencio_Ronaldo.pdf.
- Yarasca P. (2006). *Auditoría fundamentos con un enfoque moderno* Lima – Perú.

4. ¿Cuál es el porcentaje de los Propietarios y/o Representantes Legal en cuanto a Profesión se refiere?

- a) Contador
- b) Administrador
- c) Ingeniero
- d) Otro
- e) Sin profesión

5. ¿Quién dirige la empresa?

- a) Propietario y representante legal
- b) Representante legal

6. ¿Qué tiempo tiene usted en la actividad?

- a) de 3 a 5 años
- b) más de 5 años

7.- ¿La empresa cumple con los mecanismos de control con respecto planes, procedimientos, prácticas en el desarrollo, cuenta con estructura organizativa y cumple con las normas contables y las del Ministerio?

- a) de 1 a 5 años
- b) 6 a 30 años
- c) más de 10 años

8.- ¿Que personería Jurídica tiene la Empresa?

- a) persona natural
- b) persona jurídica

9.- ¿De qué manera los Propietarios y/o Representantes llevan su Control Contable En las empresas de Courier?

- a) no lleva ningún registro Contable
- b) el propietario lleva sus cuentas personalmente
- c) cuenta con los servicios de un contador

10.- ¿Con respecto al tipo de Capital de los propietarios y /o Representantes es?

- a) individual
- b) social

11.- ¿Cuántos establecimientos tiene su Empresa incluyendo este?

- a) ninguno
- b) 1 más
- c) 2 más
- d) 3 más
- e) más de 3 establecimientos

12.- ¿para la realización de este servicio que tipo de licencia cuenta la Empresa?

- a) vigencia temporal
- b) indefinida

13.¿Cómo considera a su empresa en su localidad?

- a) muy conocida
- b) medianamente conocida
- c) conocida
- d) poco conocida
- e) desconocida

14.- ¿Existe un organigrama en la empresa?

Si () No ()

15. ¿se encuentran correctamente definidas las líneas de?

- a) autoridad
- b) Responsabilidad
- c) Dependencia

16.- ¿Existe mecanismos en el área contable?

SI () NO ()

17.- ¿Cuenta con un manual de mecanismos de control de personal?

SI () NO ()

18.- ¿Existe mecanismos de control en el área de almacén?

SI () NO ()

19.- ¿Existe Control interno de los ingresos y gastos o movimiento diario, con un soporte diario del servicio mediante las facturas y guías de remisión?

SI () NO ()

20.- ¿Las Facturas canceladas se encuentran selladas para evitar duplicidad de pago?

SI () NO ()

21.- ¿Se realizan arqueos sorpresivos?

SI () NO ()

22.- ¿Considera que el control Interno garantiza eficacia eficiencia y economía en las Operaciones?

SI () NO ()

23.- ¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad la calidad y la mejora continua en la organización?

SI () NO ()

24.- ¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organización?

SI () NO ()

25.- ¿Considera que el control interno garantizo el logro de los objetivos empresariales?

SI () NO ()

26.- ¿Cuenta con calendario de vencimiento de declaración y pago de impuestos?

SI () NO ()

27.- Cumple con la declaración oportuna de impuestos

SI () NO ()

28.- ¿Cuenta con un archivo físico organizado?

SI () NO ()

29.- ¿se encuentran los documentos debidamente protegidos?

SI () NO ()

30. ¿Cuál es el impacto en los resultados de gestión de las empresas Courier?

SI () NO ()

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2

Cronograma de Actividades

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses 2016		Meses 2017		
	NOV	DIC	ENE	FEB	MARZ
Recolección de información	X		X	X	
Elaboración del Informe			X	X	X
Presentación del Informe				X	X
Presentación del Artículo científico					X
Sustentación de la Tesis					X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
TOTAL S/.			35.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1.00	50.00
Movilidad	20	Pasajes	01/05/00	100.00
TOTAL S/.				150.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	150.00
TOTAL S/.	185.00

IV. FINANCIAMIENTO

Investigación totalmente autofinanciado por el alumno investigador.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

53%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo