



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTES DEL PERÚ: CASO EMPRESA R&S
CONTRATISTAS GENERALES. HUACHO, 2016.

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

AUTORA:

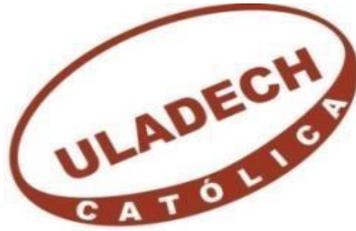
BACH. JUANA JOSEFINA MAMANI OLIVARES

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTES DEL PERÚ: CASO EMPRESA R&S
CONTRATISTAS GENERALES. HUACHO, 2016.

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

AUTORA:

BACH. JUANA JOSEFINA MAMANI OLIVARES

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE**

**MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN
MIEMBRO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A Dios

Por iluminar paso a paso mi trabajo y por mi salud, gracias Dios

A mi madre

Por tenerla a mi lado y por ser mi fortaleza del día a día. Gracias Olivares Ramos Bruna.

A mi Asesor

MGTR. Víctor Sichez Muñoz por su insistencia, por ayudarme a cumplir una meta más.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016.

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso.

Respecto al objetivo 1: Los autores nacionales pertinentes y adecuados con nuestras variables (control interno y gestión administrativa) y unidad de análisis (empresas de transportes), coinciden que la mayoría de empresas de transportes en el Perú no cuentan con un sistema de control interno, lo que ocasiona que no puedan operar eficientemente en sus operaciones administrativas y en todo proceso, los autores mencionan que al realizarse un sistema o procedimientos de control interno, estas mejorarán de manera favorable, evidenciando la disminución de falencias.

Respecto al objetivo 2: La empresa dedicada al rubro de servicio de transporte de carga empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. no cuenta con un sistema de control interno, aplicado el cuestionario pertinente al gerente de la empresa se conoció que tampoco aplica correctamente los componentes de control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) evidenciándose falencia en sus operaciones cotidianas, como no sabe la existencia de los riesgos externos, tampoco hay una fluida comunicación ni información entre el personal y la gerencia, puesto que no realizan supervisiones frecuentes.

Palabras claves: Control interno, gestión administrativa empresas de transporte.

ABSTRACT

The present research had as general objective: To describe the influence of the internal control in the administrative management of the companies of services of Peru and of the company EMPRESA R&S CONTRTISTAS GENERALES, HUACHO, 2016. The design of the investigation was not experimental, descriptive, and bibliographical and documentary, the level of the research was descriptive and case.

Regarding objective 1: Relevant and appropriate national authors with our variables (internal control and administrative management) and unit of analysis (transport companies), agree that most of Peru's transport companies do not have an internal control system , Which causes them to be unable to operate efficiently in their administrative operations and in any process, the authors mention that when an internal control system or procedures are performed, they will improve in a favorable way, evidencing the reduction of failures.

Regarding objective 2: The company dedicated to the item of transport service of passengers Empress R&S Centrists Generals, Huacho, 2016.

does not have an internal control system, applied the pertinent questionnaire to the manager of the company it was known that it does not correctly apply the internal control components (environment Control, information and communication and supervision activities), evidencing failure in their day-to-day operations, as they do not know the existence of external risks, nor is there a fluid communication or information between the personnel and the management, since Do not perform frequent monitoring.

Key words: Internal control, administrative management and Transport Company.

CONTENIDO

Caratula.....	i
Contra Caratula.....	ii
Hoja Jurado.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
RESUMEN.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1 ANTECEDENTES.....	14
2.1.1 Internacionales.....	14
2.1.2 Nacionales.....	16
2.1.3 Regionales.....	18
2.1.4 Locales.....	18
2.2 BASES TEÓRICAS.....	19
2.2.1 Teoría del control interno.....	19
2.2.2 Teoría de gestión.....	29
2.2.2.1 Teoría de gestión administrativa.....	30
2.2.3 Teoría de empresas de servicios.....	32
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	35
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1 Diseño de investigación.....	37
3.2 Población y muestra.....	37
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos.....	37
3.4.1 Técnicas.....	37
3.4.2 Instrumentos.....	37

3.5	Plan de análisis	37
3.6	Matriz de consistencia	38
3.7	Principios éticos	38
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
4.1	RESULTADOS	39
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1.	39
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2	40
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3.	43
4.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1	44
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2	46
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3	48
V.	CONCLUSIONES	50
5.1	Respecto al objetivo específico 1.....	50
5.2	Respecto al objetivo específico 2.....	50
5.3	Respecto al objetivo específico 3.....	50
5.4	Conclusión general:	50
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	52
6.1	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
6.2	ANEXOS	55
6.2.1	Modelo de fichas bibliográficas	55
6.2.2	Cuestionario:.....	57

I. INTRODUCCIÓN

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta (Ramón, 2004).

El control interno se ha convertido en la parte fundamental de las instituciones y/o empresas en los últimos años, la eficiencia y productividad debe aplicarse en las actividades, un plan de organización, planificación, métodos y procedimientos debe estar acorde a las necesidades del negocio para salvaguardar los activos como también examinar con exactitud y confiabilidad los datos contables. Podríamos resaltar que de lo anterior se desprende, la existencia de las áreas es de suma importancia en la conformación de la empresa sin dejar de observar los constantes cambios que existen en las mismas, el único fin es canalizar el buen funcionamiento de la organización y/o empresa (Saucedo, 2007).

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Los controles adecuados aseguran el registro apropiado de transacciones, la información financiera podrá ser confiable y se aumentará la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general. El control interno debe nacer desde la cúspide de la compañía. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la estructura eficaz de control interno debe ser integral, involucrando al personal de toda la organización e incluyendo a quienes realizan registros contables, preparan y distribuyen políticas, o monitorean sistemas. Hoy en día, más que nunca, es indispensable conocer y definir un proceso de control interno adecuado, a fin de que la empresa esté en capacidad de identificar y

prevenir eventuales riesgos para el negocio, generados incluso por sus propias operaciones (Frías, 2016).

Una de las prioridades de la gerencia en toda organización es contar con una radiografía para conocer el desarrollo y ejecución eficaz de las metas y objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, el fin es obtener mayores beneficios. En el ámbito privado el control interno es una herramienta que consta de procedimientos y está bajo la vigilancia y responsabilidad del funcionario jefe de la empresa (generalmente el gerente) de primer nivel de la institución, su diseño debe estar acorde a las necesidades de la organización.

El control interno contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades.

- Reconocimiento y promoción de los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales.
- Adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- Se comunique debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas.
- Se sanciona a los responsables de actos ilegales, de acuerdo con las políticas definidas por la administración.
- Propicia un apropiado clima laboral.
- Impulsa fidelidad y oportunidad de la información.
- Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento.
- La efectividad de las operaciones y actividades.
- Cumplimiento de la normativa.
- Salvaguarda los activos, con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior.
- La responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos.
- El desarrollo de la motivación del potencial humano.
- Dispone adecuadamente de los recursos (Taboada, s/f).

El control interno como instrumento administrativo busca conseguir la información adecuada y precisa para una buena toma de decisiones logrando así evitar cometer el mínimo error y/o detectar la mala utilización de los recursos. Los métodos del control interno tiene su base fundamental en la organización y planificación etapas que constituyen una herramienta fundamental del control administrativo en la empresa (Barragán, 2007). La interrelación de los cinco componentes que comprende el control interno hace que la administración conduzca el negocio y al mismo tiempo se integren a los procesos administrativos, diversos son los obstáculos que enfrentan las organizaciones cuando existen errores en la administración por consiguiente es necesario fomentar la eficiencia y la productividad en la conformación de una plataforma que permita desarrollar un trabajo integral bajo pilares del profesionalismo con un perfil transparente y responsable (Pérez, 2010).

Respecto al transporte en nuestro país ha crecido enormemente al igual que sus problemas, en la infraestructura, parque automotor, pérdidas de vida por accidentes de tránsito. Otro de los problemas grandes que enfrenta este sector es la informalidad en las empresas de transporte público a ello le sumamos el deficiente sistema administrativo que utilizan un gran número de comités de colectivos hoy convertidos en empresas de servicios de transporte público de pasajero. El público usuario del servicio de transporte urbano hace notar su incomodidad a través de numerosas y distintas quejas contra el servicio, el gobierno central dicta diversas políticas públicas y los gobiernos locales emiten algunas ordenanzas con el único afán de buscar un orden al problema que al final todos terminan siendo responsable de esta problemática. En nuestro medio las empresas de transporte público de pasajeros no disponen de un buen gobierno y como consecuencia la productividad es mínima, el enfoque de la responsabilidad social no se practica, en tal sentido es necesario la implementación de los componentes del control interno, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, al mismo tiempo el monitoreo de modo que la aplicación de estos componentes propicien el logro de los objetivos

operacionales, financieros como también el cumplimiento de las leyes técnicas y prácticas empresariales.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: Herrera (2015) en su investigación denominada: Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013; Guzmán (2014) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan los servicios de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca; Solís (2014) en su investigación denominada: El control interno contable y su incidencia en la información financiera de la cooperativa de Transportes Tungurahua y Rhea (2013) en su trabajo de grado titulado: Manual de control interno a los procesos administrativos en la cooperativa de transporte terrestre público urbano de pasajeros en buses San Miguel de Ibarra.

En la parte nacional los trabajos encontrados fueron de: Aroca (2016) en su trabajo de investigación denominado: La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo; Carrasco & Farro (2014) en su trabajo de investigación titulado: Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012; Gallegos (2013) en su trabajo de tesis denominado: Control interno corporativo, en la administración de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional Caso: empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. en el periodo 2010- 2011 y Joaquín & Céspedes (2013) en tu trabajo de investigación titulado: Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes Ittsabus.

Por las razones expuestas el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016?**

Para dar respuesta al problema, nos hemos planteado el siguiente objetivo general: **Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.** Asimismo para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú, 2016.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa **R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.**
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa **R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.**

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

Vacío del conocimiento porque no hay muchos antecedentes tanto regionales como locales, sobre el control interno en la gestión administrativa en empresas de servicios, específicamente la de transporte, que en los últimos años ha evolucionado mucho su demanda, además porque permitirá conocer cómo operan este tipo de empresas, que problemas surgen que no les permite operar con total eficiencia y por último permitirá conocer las quejas y e incomodidad de los pasajeros.

La investigación es de suma importancia ya que nos permitirá conocer como es el control interno mejorará en la gestión administrativa de las empresas de transporte en el Perú y en la empresa **R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016** y todo su proceso para su mejor maniobra de funcionamiento.

Y desde el punto de vista de la utilidad personal e institucional porque de esta manera me permitirá graduarme como contador público y desde el punto de vista institucional porque permitirá a la Universidad seguir los estándares de calidad que se rige de acuerdo a la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales:

En el presente proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por otros autores en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con las variables de estudio y unidad de análisis.

Herrera (2015) en su investigación denominada: *Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013*, realizado en Quevedo – Los Ríos – Ecuador. El objetivo general de la investigación fue: Realizar una evaluación especial en la gestión administrativa - financiera de la cooperativa de Transportes pesado San Francisco, el método de la investigación fue lógico deductivo, lógico inductivo y analítico, el tipo fue cuantitativa y cualitativa, los resultados fueron: Los trabajadores y las comisiones especiales sufren deficiencia en sus funciones y se observó que no se rigen a lo que estipula el reglamento interno de la cooperativa, no realiza gestiones para el mejoramiento de sus unidades, perjudicando a la renovación del parque automotor cuyas deficiencias persisten no realizando su labor de acuerdo a las actividades que realizan, la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados, ya que la mayoría de los socios no pagaron sus obligaciones económicas, además se evidencio ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica, dada a la evaluación esta meta no se cumplió mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria.

Guzmán (2014) en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcional el servicios de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*, realizado en Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que con el diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera mejorará las

operaciones del servicio de transporte comercial de tipo taxi de la ciudad de Cuenca, la metodología fue de tipo descriptivo y nivel cualitativo, diseño no experimental y técnicas de entrevista y el instrumento fue cuestionario, los resultados encontrados fueron: La aplicación de los procesos planteados permite a los directivos administrar eficaz y eficientemente sus empresas, además podrán controlar las operadoras para captar más clientes y mejorar su satisfacción, permite generar controles de carreta realizadas, se capacita a los miembros de las operadores acerca de la estructura organizacional, por proceso, de funciones y tareas, se capacita a los trabajadores respecto a la atención del cliente, se verifica los objetivos y estrategias para el cumplimiento de los mismo, además el personal es apto y capacitado para las funciones administrativa y financiero.

Solís (2014) en su investigación denominada: *El control interno contable y su incidencia en la información financiera de la cooperativa de Transportes Tungurahua*, realizado en Ambato – Ecuador. El objetivo general fue: Analizar el control interno contable, para garantizar la información financiera razonable en la Cooperativa de Transportes Tungurahua, el enfoque fue cuantitativo, los instrumentos fueron cuestionarios, y encuestas, la investigación fue exploratoria y descriptiva, los resultados obtenidos fueron: La empresa no cuenta con normas políticas y procedimientos que le permitan asegurar un adecuado desempeño de funciones y cumplimiento de procesos, se determinó en el departamento contable la inexistencia de un instructivo para el manejo de las cuentas, identificación y registro de transacciones, generación de información y procedimientos y el personal del área contable y financiera no están en capacitación y entrenamiento sobre los principios y normas que rigen las actividades.

Rhea (2013) en su trabajo de grado titulado: *Manual de control interno a los procesos administrativos en la cooperativa de transporte terrestre público urbano de pasajeros en buses San Miguel de Ibarra*, realizado en Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un manual de control interno para la cooperativa San Miguel de Ibarra, utilizando los recursos necesarios para su elaboración, para de esta manera obtener un adecuado manejo de los procesos

administrativos, el tipo de investigación fue cualitativa, descriptiva, de campo y documental, los resultados fueron: Con la implantación del manual en la cooperativa los impactos son positivos en el ámbito social, educativo, económico y ético, siendo beneficioso no solo para la imagen de la cooperativa, sino también para todo el personal que labora día a día en la misma, fue estructurado acorde a la necesidad de cada departamento, establece correctamente las responsabilidades y obligaciones que tienen en los mismos, para de esta manera lograr alcanzar con los objetivos que son trazados para cumplir sus metas.

2.1.2 Nacionales:

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizado en cualquier parte del Perú menos en la región Lima, sobre temas relacionado a nuestras variables en estudio.

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

Carrasco & Farro (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y*

Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, realizado en Chiclayo. Su objetivo general fue: Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área, el tipo de investigación fue documental y descriptiva, el diseño fue no experimental, los resultados encontrados fueron: El control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no es capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Gallegos (2013) en su trabajo de tesis denominado: *Control interno corporativo, en la administración de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional Caso: empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. en el período 2010- 2011*, realizado en Tacna. El objetivo general fue: Determinar la mejor manera del control interno corporativo en la administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo sostenible y rentabilidad. Caso: empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Período 2010-2011, el tipo de investigación fue descriptivo y explicativo, el diseño fue no experimental, la técnica fue mediante entrevista y el instrumento fue un cuestionario, los resultados encontrados fueron: Al establecer las técnicas del control interno corporativo influye en la eficacia administrativa del servicio de transportes y el desarrollo sostenible es moderado, por consiguiente la rentabilidad fue positiva, permitiendo fiscalizar los ingresos de efectivo, mediante un desarrollo sostenible y alcanzar una rentabilidad alta, fiscaliza la gestión administrativa de manera eficaz y mide el desarrollo de la empresa.

Joaquín & Céspedes (2013) en tu trabajo de investigación titulado: *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes Ittsabus*, realizado en Trujillo. El objetivo general fue: Demostrar que el diagnóstico del sistema de control interno actual mejorará el proceso específico del área de ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus, el diseño de la investigación fue no experimental, las técnicas fueron encuestas, entrevistas y observación directa, y los instrumentos cuestionario, guía de entrevista y de observación, los resultados obtenidos fueron: Al implementar el sistema de control interno facilitó el procesos de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación, determina las funciones específicas del área, responsabilidades y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica, proporciona información sobre su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

2.1.3 Regionales:

Se conoce por antecedentes regionales a todas las investigaciones hechas por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima, menos en la ciudad de Chimbote.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional, no se ha podido encontrar ninguna investigación relacionada con nuestras variables y unidad de análisis de investigación.

2.1.4 Locales:

Comprendemos por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la ciudad de Huacho, sobre aspecto relacionado con nuestras variables en estudio.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional, no se ha podido encontrar ninguna investigación relacionada con nuestras variables y unidad de análisis de investigación.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Teoría del control interno

Informe Coso

El informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema.

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad, está pensado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad.

Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del Control son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

1. Ambiente de control: El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en

la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración

Integridad y valores éticos.

- La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.
- La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, competidores y auditores.
- La presión por alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas.
- ❖ Compromiso de competencia profesional.
 - La existencia de descripciones de puestos de trabajo formales.
 - El análisis de conocimientos y habilidades para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.
- ❖ Situaciones que pueden incitar a los empleados a cometer actos indebidos.
 - Falta de controles o controles ineficaces.
 - Alto nivel de descentralización sin las políticas de apoyo necesarias, que impide que la dirección esté al corriente de las acciones llevadas a cabo en los niveles más bajos.
 - Una función de auditoría interna débil.
 - Consejo de administración poco eficaz.
 - Sanciones por comportamiento indebido insignificantes o que no se hacen públicas.

2. Evaluación de riesgos: Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Como evaluar los riesgos

El evaluador deberá concentrarse en el proceso por parte de la dirección, de fijar los objetivos, de análisis de los riesgos y gestión de cambios, incluyendo sus vinculaciones y su relevancia para las actividades del negocio.

3. Actividades de control: Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Integración de las actividades de control con la evaluación de riesgos.

De forma paralela a la evaluación de los riesgos, la dirección deberá establecer y aplicar el plan de acción necesario para afrontarlos. Una vez

identificadas, estas acciones también serán útiles para definir las operaciones de control que se aplicarán para garantizar su ejecución de forma correcta y en el tiempo deseado.

Calidad de la información

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz.

- Contenido ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de Control Interno, también han de ser controlados.

4. Supervisión: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión. Los sistemas de control interno y en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones

adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

El proceso de evaluación

La evaluación de un sistema de control constituye un proceso, si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso. El evaluador deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del sistema de control interno objeto de la evaluación. Conviene centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar. A veces se establecen nuevos controles, no conocidos por las personas que en un principio, describieron el sistema, por lo que no se hallan en la documentación existente, a fin de determinar el funcionamiento real del sistema, se mantendrán conversaciones con los empleados que aplican y se ven afectados por los controles, se revisarán los datos registrados sobre el cumplimiento de los controles, o una combinación de estos dos procedimientos. El evaluador analizará el diseño del sistema de control interno y los resultados de las pruebas realizadas. El análisis se efectuará bajo la óptica de los criterios establecidos, con el objeto último de determinar si el sistema ofrece una seguridad razonable respecto a los objetivos establecidos.

❖ La evaluación puntual

- Alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno.

- Idoneidad del proceso de evaluación
- Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada
- Adecuado volumen y calidad de la documentación
- ❖ Comunicación de deficiencias
 - Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en el control interno.
 - Idoneidad de los procedimientos de comunicación.
 - Idoneidad de las acciones de seguimiento (Informe coso, s/f).

Contraloría General de la República

El control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- ✓ Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones
- ✓ Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- ✓ Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.

El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales.

Componentes del control interno

El control interno está diseñado para proveer seguridad razonable de que los objetivos generales de la entidad están siendo alcanzados. Por ello la existencia de objetivos claros es un prerrequisito para un proceso efectivo de control interno. *EL ENTORNO DE CONTROL* es la base para el sistema de control interno en su conjunto. Da la disciplina y la estructura además de un clima que

influye en la calidad del control interno en su conjunto. Tiene una influencia general en la manera en la que se establecen las estrategias y objetivos y en la manera en que las actividades de control son diseñadas. Habiendo establecido objetivos claros y un entorno de control efectivo, una *EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS* que enfrenta la entidad en la búsqueda de lograr su misión y sus objetivos determina una base para desarrollar una apropiada respuesta al riesgo. La mejor manera de mitigar el riesgo es a través de *ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO*, pueden ser preventivas y/o detectivas. Las acciones correctivas son necesarias para complementar las actividades de control interno con la intención de lograr los objetivos. Las actividades de control y las acciones correctivas deben proveer valor por dinero. Su costo no debe exceder el beneficio que de ellas resulte (costo efectividad). *INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN* efectivas son vitales para que una entidad conduzca y controle sus operaciones. La gerencia de una entidad requiere comunicación relevante, confiable, correcta y oportuna relacionada con los eventos internos, así como con los externos. Además, la información es necesaria en toda la entidad para que ésta logre sus objetivos. Finalmente, dado que el control interno es una actividad dinámica que tiene que ser adaptada continuamente según los cambios y riesgos que la entidad tenga que enfrentar, el *SEGUIMIENTO* del sistema de control interno es necesario para procurar a asegurar que el control interno esté a tono con los objetivos, el entorno, los recursos y el riesgo. Estos componentes definen un enfoque recomendable para el control interno en el gobierno y dan las bases sobre las cuales se puede evaluar el control interno. Estos componentes aplican a todos los aspectos de las operaciones de una organización.

1. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura. Los elementos del entorno de control son:
 - a) La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal, incluyendo una actitud de apoyo hacia el control interno todo el tiempo a través de la organización.

- b) Competencia.
- c) El “tono de los superiores” (es decir la filosofía de la dirección y el estilo gerencial).
- d) Estructura organizacional.
- e) Políticas y prácticas de recursos humanos.

2. La evaluación de riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada Implica:

- ❖ Identificación del riesgo
 - Relacionado con los objetivos de la entidad;
 - Comprensión
 - Incluye riesgos debidos a factores externos e internos, tanto a nivel de la entidad como de sus actividades;
- ❖ Valoración del riesgo
 - Estimación de la importancia del riesgo
 - Valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra
- ❖ Evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización;
- ❖ Desarrollo de respuestas:
 - Cuatro tipos de respuesta al riesgo deben ser considerados: transferencia, tolerancia, tratamiento o eliminación. Entre ellos, el tratamiento del riesgo es el más relevante para esta guía porque un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.
 - Los controles apropiados involucrados pueden ser de detección o de prevención.

Dado que las condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operacionales están en constante cambio, la evaluación de riesgo debe ser un proceso constante. Implica la identificación y análisis de condiciones modificadas y oportunidades y riesgos (ciclo de evaluación del riesgo) y la adaptación del control interno para dirigirlo hacia los riesgos cambiantes.

3. Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período, y tener un costo adecuado, que comprenda muchos aspectos, ser razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención tan diversas como por ejemplo:

- a) Procedimientos de autorización y aprobación;
- b) Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión);
- c) Controles sobre el acceso a recursos y archivos;
- d) Verificaciones;
- e) Conciliaciones;
- f) Revisión de desempeño operativo;
- g) Revisión de operaciones, procesos y actividades;
- h) Supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

Las entidades deben alcanzar un balance adecuado entre la detección y la prevención en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control en la búsqueda del logro de los objetivos.

4. La información y la comunicación son esenciales para ejecutar todos los objetivos de control interno.

- i. Información: Una precondition para que la información de transacciones y hechos sea confiable y relevante, es archivarla rápidamente y clasificarla correctamente. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades (comunicación puntual a la gente adecuada). Por tal motivo, el sistema de control interno como tal y todas las transacciones y eventos significativos deben estar apropiadamente

documentados. Los sistemas de información producen reportes que contienen información operacional, financiera y no financiera, información relacionada con el cumplimiento y que hace posible que las operaciones se lleven a cabo y se controlen. La misma no sólo tiene que ver con datos generados internamente, sino con información sobre eventos externos, actividades y condiciones necesarias que permite la toma de decisiones y el reporte. La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas es afectada por la calidad de la información, lo que implica que ésta debería ser apropiada, puntual, actual, exacta y asequible.

- ii. Comunicación La comunicación efectiva debe fluir hacia abajo, a través de y hacia arriba de la organización, tocando todos los componentes y la estructura entera. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de la gerencia superior sobre la seriedad con la que deben tomarse las responsabilidades. Es necesario que entiendan su propio rol en el sistema de control interno, al igual que la manera en la que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. También se necesita que haya comunicación efectiva con las partes externas.

5. Seguimiento: Los sistemas de control interno deben ser objeto de seguimiento para valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas.

- i. Seguimiento continuo El seguimiento continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Incluye la administración y actividades de supervisión y otras acciones que el personal ejecuta al cumplir con sus obligaciones. Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces.

- ii. Evaluaciones puntuales El rango y frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerá en primer lugar de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento. Las evaluaciones puntuales cubren la evaluación de la efectividad del sistema de control interno y aseguran que el control interno logre los resultados deseados basándose en métodos predefinidos y procedimientos. Las deficiencias de control interno deben ser reportadas al nivel adecuado de la gerencia.

El seguimiento debe asegurar que los hallazgos de auditoría y las recomendaciones sean adecuados y oportunamente resueltos (CGR, s/f).

2.2.2 Teoría de gestión

La teoría de la calidad de la gestión es comprender y utilizar las herramientas de administración, normas y habilidades de evaluación, en combinación con la percepción de la calidad y herramientas que pueden ayudar a asegurarse de que las empresas y otras organizaciones pueden florecer para mucho tiempo en el mercado. La utilización de iniciativas de calidad ayudará a las empresas como sigue:

- Mejorar y documentar procedimientos.
- Saber el cliente requisitos y asegúrese de que sus productos y servicios se reúnen esas necesidades.
- Hacer más eficientes relaciones entre proveedores y clientes internos y empleados de los negocios y proveedores y los clientes externos.

Si se intenta entender el significado de la gestión de la calidad, tiene un significado particular en la sección de negocios. El significado especial de gestión de calidad para cerciorarse de buena calidad, es decir, para asegurarse de que la empresa, el producto y servicio es constante, lo que significa que debe tener 4 componentes, que son:

- a. Planificación de calidad.
- b. Control de calidad.
- c. Aseguramiento de la calidad.

d. Mejora de la calidad.

Gestión de la calidad se centra en la calidad del servicio, producto y también para lograr una buena consistencia (Lujan, 2008).

2.2.2.1 Teoría de gestión administrativo

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente. De acuerdo a Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas. Fayol parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

1. Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
2. Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
3. Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
4. Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
5. Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
6. Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos

mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos:

- 1) Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él.
- 2) Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.
- 3) Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.
- 4) Coordinación: armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.
- 5) Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

Actividades importantes de la planeación

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Actividades importantes de la organización

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.

- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

Actividades importantes de la ejecución

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

Actividades importantes de control

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control (Arcia, 2011).

2.2.3 Teoría de empresas de servicios

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a

otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

Componentes del sistema de transporte

Para lograr llevar a cabo la acción de transporte se requieren varios elementos, que interactuando entre sí, permiten que se lleve a cabo:

- i. Una infraestructura en la cual se lleva físicamente la actividad, por ejemplo las vías para el transporte carretero, ductos para el transporte de hidrocarburos, cables para el transporte de electricidad, canales para la navegación en continente (inland navigation), aeródromos para el transporte aéreo, etc.
- ii. vehículo instrumento que permite el traslado rápido de personas. Ejemplos de vehículos son la bicicleta, la motocicleta, el automóvil, el autobús, el barco, el avión, etc. Artículo principal: Vehículo
- iii. Un operador de transporte, referencia a la persona que conduce o guía el vehículo
- iv. Unos servicios que permiten que la actividad se lleve a cabo de forma segura, como semáforos.

El sistema de transporte requiere de varios elementos, que interactúan entre sí, para la práctica del transporte y sus beneficios:

- i. La infraestructura, que es la parte física de las condiciones que se requieren para dar aplicación al transporte, es decir se necesitan de vías y carreteras para el transporte terrestre urbano, provincial, regional e internacional, se necesitan aeropuertos y rutas aéreas para el transporte aéreo, asimismo se requieren canales y rutas de navegación para el transporte naviero ya sean estos por mar o por ríos y lagos. Otra parte de

la infraestructura son las paradas y los semáforos en cuanto al transporte urbano, en el transporte aéreo son las torres de control y el radar, y en las navales son los puertos y los radares.

- ii. El vehículo o móvil, es el instrumento que permite el traslado de personas, cosas u objetos, de un lugar a otro.
- iii. El operador de transporte, es la persona encargada de la conducción del vehículo ó móvil, en la cual se van a trasladar personas, cosas u objetos.
- iv. Las normas y leyes, Es la parte principal del sistema de transportes, es la que dictamina la manera de trasladarse de un lugar a otro, asimismo es la que regula y norma la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte.

Clasificación

El transporte puede ser clasificado de varias maneras de forma simultánea. Por ejemplo, referente al tipo de viaje, al tipo de elemento transportado o al acceso. Por ejemplo, es transporte de pasajeros generalmente se clasifica en transporte público y el transporte privado.

- i. Transporte de pasajeros, transporte de carga: El transporte de carga es la disciplina que estudia la mejor forma de llevar de un lugar a otros bienes. Asociado al transporte de carga se tiene la Logística que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso y en el destino deseado. La diferencia más grande del transporte de pasajeros es que para éste se cuentan el tiempo de viaje y el confort.
- ii. Transporte urbano, transporte interurbano: Esta clasificación es muy importante por las diferencias que implican los dos tipos de viajes. Mientras los viajes urbanos son cortos, muy frecuentes y recurrentes, los viajes interurbanos son largos, menos frecuentes y recurrentes.
- iii. Transporte público, transporte privado
 - ✓ Artículo principal: Transporte público
 - ✓ Artículo principal: Transporte privado (Díaz, 2006).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Definición de control interno

El control interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad, está pensado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad (Informe coso, s/f).

El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales (CGR, s/f).

Definición de gestión

Es la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación, conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto, es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio (Pérez & Merino, 2008).

Se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración de empresas, es la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos, se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial (Anónimo, s/f).

Definición de gestión administrativa

Es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además es considerada un arte en el mundo de las finanzas, se encarga de realizar estos procesos mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma, en pocas palabras proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente (Anónimo, s/f).

Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar, capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, también es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Matos, s/f).

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Definición de empresa de transporte

Viene del latín *trans* (al otro lado), y *portare* (llevar), de allí que transporte en un sentido literal se entiende: al traslado de personas o de bienes de un lugar a otro, las empresas del sector transporte son considerados como prestadores de servicios a cargo de una retribución e ingreso, el sistema de transporte en el Perú está compuesto por la red de infraestructura vial (rutas y caminos), ferroviaria, marítima, lacustre, fluvial (puertos y canales de acceso) y espacio aéreo (aeropuertos) (Trigozo, 2011).

Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro, está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes, se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

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

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso en ese sentido no hubo población y tampoco muestra.

3.3 Definición y Operacionalización de las variables

No aplicó.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

El recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**).

3.4.2 Instrumentos

El recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó las fichas bibliográficas y para lograr el objetivo 2 se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas relacionadas a la teoría del control interno, detallada con sus respectivos componentes.

3.5 Plan de análisis

Para dar cumplimiento al objetivo específico 1 se realizó una revisión minuciosa de todos los antecedentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros. Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes el cual se aplicó al gerente como representante de la

empresa del caso (**R&S Contratistas Generales**). Y por último para cumplir con el objetivo específico 3 se hubo un análisis de los resultados de los objetivos específico 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS
El control interno y su influencia en la gestión administrativas de las empresas de transportes del Perú: Caso de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativas de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016?	Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú, 2016.	No Aplicó.
			Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.	
			Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.	

3.7 Principios éticos

No aplicó.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

- 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú, 2016.

CUADRO 01

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Aroca (2016)	Determina que la auditoría interna es óptima en cuanto a la labor de control que desempeña, dando seguridad razonable a la gerencia, con respecto a las reglas, regulaciones y prácticas de negocios, incide favorablemente en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A., el plan operativo direcciono el cumplimiento de las funciones y se realizó acorde con los lineamientos estratégicos, la estructura que posee permitió la integración y coordinación de todos los integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz.
Carrasco & Farro (2014)	Determinan que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no es capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Gallegos (2013)

Determina que las técnicas del control interno corporativo influye en la eficacia administrativa del servicio de transportes y el desarrollo sostenible es moderado, por consiguiente la rentabilidad fue positiva, permitiendo fiscalizar los ingresos de efectivo, mediante un desarrollo sostenible y alcanzar una rentabilidad alta, fiscaliza la gestión administrativa de manera eficaz y mide el desarrollo de la empresa.

**Joaquín &
Céspedes
(2013)**

Determinan que al implementar el sistema de control interno facilitó el procesos de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación, determina las funciones específicas del área, responsabilidades y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica, proporciona información sobre su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

- 4.1.2 **Respecto al objetivo específico 2:** Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa **R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.**

CUADRO N° 02

RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente?

SI () NO (X)

2. ¿En la empresa existe algún proceso de selección para contratación de personal?

SI () NO (X)

3. ¿La honestidad y ética predominan en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?

SI (X) NO ()

4. ¿Existe acciones correctivas cuando se violenta el código de conducta por parte de los trabajadores?

SI (X) NO ()

5. ¿La empresa dispone del número de personal necesario, capacidades, conocimientos y experiencia para lograr su misión?

SI (X) NO ()

6. ¿Existe un plan anual de capacitación?

SI () NO (X)

7. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la función que desempeña?

SI (X) NO ()

8. ¿Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran correctamente definidas?

SI (X) NO ()

9. ¿Se cumplen con las metas programadas?

SI (X) NO ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

10. ¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?

SI () NO (X)

11. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?

SI () NO (X)

12. ¿Cada responsable de las áreas entregan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?

SI (X) NO ()

13. ¿Tiene la empresa controles implementados para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda sobreponerse a un riesgo o pérdida?

SI () NO (X)

ACTIVIDADES DE CONTROL

14. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

SI (X) NO ()

15. ¿Se entrega la información correcta al personal, con el detalle suficiente y oportunamente que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

SI (X) NO ()

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

SI (X) NO ()

17. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y las actividades de gestión?

SI (X) NO ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

18. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?

SI (X) NO ()

19. ¿Se encuentran establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan manifestarse sobre posibles irregularidades?

SI (X) NO ()

20. ¿Existen el grado de confianza para que la dirección obtenga información, sugerencias o peticiones de los trabajadores?

SI () NO (X)

SUPERVISIÓN

21. ¿Existe un monitoreo permanente por parte de la administración?

SI () NO (X)

22. ¿Cuenta con un personal exclusivo para el área de supervisión en el área administrativa?

SI () NO (X)

23. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de la conducta de la entidad?

SI (X) NO ()

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

- 4.1.3 **Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa **R&S Contratistas Generales de Huacho, 2016.**

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
<i>Ambiente de control</i>	Determinan que el control interno facilitó el procesos de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados (Joaquín & Céspedes, 2013).	R&S Contratistas Generales no cuenta con un sistema de control interno, pero el personal seleccionado conoce su función, saben sus responsabilidades y conoce la estructura organizacional.	COINCIDEN
<i>Evaluación de riesgos</i>	La evaluación se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos (Carrasco & Farro, 2014).	La empresa no tiene identificados los riesgos internos como externos, tampoco dispone de un procedimiento para identificarlos, mucho menos controles para salvaguardar los activos.	COINCIDEN
<i>Actividades de control</i>	Determina que las técnicas del control interno corporativo influye en la eficacia administrativa del servicio de transportes y el desarrollo sostenible es moderado, por consiguiente la rentabilidad fue positiva, permitiendo fiscalizar los ingresos	La información es seleccionada y analizada, tiene implementado manuales para el cumplimiento de las funciones del personal, además se documenta el control	COINCIDEN

	de efectivo, fiscaliza la gestión administrativa de manera eficaz y mide el desarrollo de la empresa (Gallegos, 2013).	y seguimiento al programa de trabajo y las actividades.	
<i>Información y comunicación</i>	El plan operativo direcciono el cumplimiento de las funciones y se realizó acorde con los lineamientos estratégicos, la estructura que posee permitió la integración y coordinación de todos los integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz (Aroca, 2016).	La información es utilizada como una herramienta, los trabajadores cuentan con canales de comunicación para manifestarse sobre posibles problemas, aunque existe un poco de suspicacia entre personal – gerencia.	COINCIDEN
<i>Supervisión</i>	Determinan que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área limitada (Carrasco & Farro, 2014).	La empresa no cuenta con supervisión permanente, tampoco cuenta con personal exclusivo para el área de supervisión en el área administrativa.	COINCIDEN

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

4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Aroca (2016), Gallegos (2013) y Joaquín & Céspedes (2013) coinciden en sus resultados al afirmar que al implementar un sistema de control interno o al contar con control interno facilita el proceso de inducción al personal, el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades, proporciona información sobre su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones, fiscaliza los ingresos de efectivo, dando seguridad razonable a la gerencia, con respecto a las reglas, regulaciones y prácticas de negocios, cede la integración y coordinación de todos los

integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz. Estos resultados coinciden con los autores internacionales Guzmán (2014) y Rhea (2013) quienes afirman que la implantación del manual de control interno es beneficioso no solo para las empresas, sino también para todo el personal que labora día a día en la misma, permitiendo administrar eficaz y eficientemente, además se controla las operadoras para captar más clientes y mejorar su satisfacción, permite generar controles de carreta realizadas, se capacita a los miembros de las operadoras acerca de la estructura organizacional, por proceso, de funciones y tareas, a los trabajadores respecto a la atención del cliente, se verifica los objetivos y estrategias para el cumplimiento de los mismo, además el personal es apto y capacitado para las funciones. Estos resultados coinciden con lo que dice la teoría de control interno, el Informe Coso (s/f) afirma que los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Por otro lado Carrasco & Farro (2014) determinan que si no existe un sistema de control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva las gestiones administrativas, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en el área, el personal no es capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. Estos resultados coinciden con los autores internacionales Herrera (2015) y Solís (2014) quienes afirman que al no contar con control interno las empresas no supervisa las políticas y procedimientos que le permitan asegurar un adecuado desempeño de funciones y cumplimiento de procesos, se determinó en el departamento la inexistencia de un instructivo para el manejo de las cuentas, identificación y registro de transacciones, generación de información y procedimientos y el personal del área no están en

capacitación y entrenamiento sobre los principios y normas que rigen las actividades, además la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados. Estos resultados coinciden con lo que establece la CGR (s/f) quien menciona que la implantación de estas actividades requiere de mucha iniciativa de la gerencia y comunicación intensiva entre la gerencia y el personal, por lo tanto, el control interno es una herramienta utilizada por la gerencia y directamente relacionada con los objetivos de la entidad como tal, la misma gerencia es un elemento importante del control interno.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al ambiente de control

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**) de 9 preguntas relacionadas al componente, el 66.67% dio como respuesta SI, el 33.33% dio como respuesta NO, lo cual refleja que le está dando importancia al componente más importante del control interno. Estos resultados coinciden con los autores nacionales Aroca (2016), Gallegos (2013) y Joaquín & Céspedes (2013) y con los autores internacionales Guzmán (2014) y Rhea (2013). Asimismo coincide con lo que establece el Informe Coso (s/f) que menciona que es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura., asigna la autoridad, responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Respecto a la evaluación de riesgos

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**) de 4 preguntas relacionadas al componente, el 25% dio como respuesta SI, el 75% dio como respuesta NO, lo que refleja que no se le está dando importancia a los riesgos internos y externos que pueden perjudicar la operatividad de la administración de

la empresa. Estos resultados coinciden con los autores nacionales Carrasco & Farro (2014) y con los autores internacionales Herrera (2015) y Solís (2014). Estos resultados no coinciden con lo que establece la CGR (s/f) que la evaluación de riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada, es un proceso constante, implica la identificación y análisis de condiciones modificadas y oportunidades y riesgos (ciclo de evaluación del riesgo) y la adaptación del control interno para dirigirlo hacia los riesgos cambiantes.

Respecto a las actividades de control

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**) de 4 preguntas relacionadas al componente, el 100% dio como respuesta SI, lo que refleja que cuentan con actividades para frenar y disminuir los riesgos que tenga la empresa. Estos resultados coinciden con los autores nacionales Aroca (2016), Gallegos (2013) y Joaquín & Céspedes (2013) y con los autores internacionales Guzmán (2014) y Rhea (2013). Asimismo coincide con lo que establece el Informe Coso (s/f) que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Respecto a la información y comunicación

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**) de 3 preguntas relacionadas al componente, el 66.67% dio como respuesta SI, el 33.33% dio como respuesta NO, lo cual refleja que existe comunicación e información entre la gerencia y los trabajadores de la entidad. Estos resultados coinciden con los autores nacionales Aroca (2016), Gallegos (2013) y Joaquín & Céspedes (2013) y con los autores internacionales Guzmán (2014) y

Rhea (2013). Estos resultados coinciden también con lo que establece la CGR (s/f) estableciendo que la información y la comunicación son esenciales para ejecutar todos los objetivos de control interno.

Respecto a la supervisión

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (**R&S Contratistas Generales**) de 3 preguntas relacionadas al componente, el 33.33% dio como respuesta SI y el 66.67% dio como respuesta NO, lo cual refleja que no hay supervisión a las actividades y funciones de los trabajadores que puedan afectar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Estos resultados coinciden con los autores nacionales Carrasco & Farro (2014) y con los autores internacionales Herrera (2015) y Solís (2014). Estos resultados no coinciden con la teoría expuesta por el Informe Coso (s/f) que afirma que se requiere supervisión para que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (**R&S Contratistas Generales**), estos resultados coinciden puesto que Joaquín & Céspedes (2013) y la empresa en estudio el control interno facilitó el procesos de inducción del personal y permite el perfeccionamiento, orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (**R&S Contratistas Generales**), estos resultados coinciden puesto que Carrasco & Farro (2014) y la

empresa en estudio la evaluación se realiza de manera deficiente, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Respecto a las actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (**R&S Contratistas Generales**), estos resultados coinciden puesto que Gallegos (2013) y la empresa cuentan con mecanismos que analiza los manuales para el cumplimiento y desarrollo de la gestión administrativa, documentando el control de las actividades.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (**R&S Contratistas Generales**), estos resultados coinciden puesto que Aroca (2016) y la empresa en estudio manifiestan que hay información y comunicación entre trabajadores – gerencia para manifestar sobre posible falencias, permitiendo la integración y coordinación de los integrantes.

Respecto a la supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (**R&S Contratistas Generales**), estos resultados coinciden puesto que Carrasco & Farro (2014) y la empresa en estudio afirman que no hay supervisión en el área administrativa, ocasionando que las operaciones no se desarrollen de manera eficiente y efectiva.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Se afirma que la mayoría de empresas de servicio de transporte de control interno, tampoco se vienen aplicando de manera eficiente los componentes del control interno, por lo que vienen arrastrando una serie de dificultades en sus operaciones cotidianas, los autores mencionan que es necesario por lo menos trabajar en los componentes, que permitirá mejorar las distintas funciones en la administración, para disminuir las falencias encontradas que no les permite cumplir con sus objetivos.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

La empresa en estudio de control interno, al igual que sus componentes no están siendo totalmente tomadas en cuenta, por lo que se ha evidenciado una serie de problemas, como no saber los riesgos internos ni externos que puedan perjudicar los objetivos de la empresa, tampoco se supervisa de manera frecuente las distintas operaciones de la administración. Por lo que se recomienda que debe implementar un sistema de control interno o evaluar los componentes para disminuir los problemas encontrados.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Se puede afirmar entonces que, de igual manera que no están aplicando correctamente los componentes del control interno, evidenciándose problemas en algunos procesos de actividades en la parte administrativa. Por lo que es necesario como mínimo evaluar los componentes para tratar de disminuir los problemas que afecten a los intereses de la empresa, así también para proteger sus activos.

5.4 Conclusión general:

Las empresas en general del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno en la gestión administrativa de las empresas.

Por lo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Anónimo (s/f).** *Definición de gestión precisa y acertada.* Recuperado de: <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>
- **Anónimo (s/f).** *Gestión administrativa.* Recuperado de: <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- **Arcia Cáceres, I. (2011).** *Gestión administrativa.* Recuperado de: <http://gestion-admtiva.blogspot.pe/>
- **Aroca Sevillano, J. (2016).** *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.* Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1>
- **Barragán, M. (2007).** *El control interno como herramienta en la toma de decisiones y protección de las empresas.* Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Ctrol%20interno%20herram%20toma%20d>
- **Carrasco Odar, M. & Farro Espino C. (2014).** *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.* Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf
- **Contraloría General de la República (s/f).** *Guía para las normas de control interno del sector público.* Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf
- **Díaz, H. (2006).** *Transporte.* Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>

- **Frías, I. (2016).** *La importancia del control interno en la empresa.* Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- **Gallegos Pasco, M. (2013).** *Control interno corporativo, en la administración de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional Caso: empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. en el periodo 2010- 2011.* Recuperado de: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/735/TM0039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- **Guzmán Ortiz, B. (2014).** *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan los servicios de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca.* Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>
- **Herrera Lozano, E. (2015).** *Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013.* Recuperado de: <http://mail.uteq.edu.ec/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf>
- **Lujan, E. (2008).** *Teoría de gestión empresarial.* Recuperado de: <http://mitecnologico.com/igestion/Main/TeoriaDeLaCalidadDeLaGestionEmpresarial>
- **Informe Coso (s/f).** *El control interno de acuerdo al informe coso.* Recuperado de: <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- **Joaquín Cárdenas, L. & Céspedes Alayo, A. (2013).** *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes Ittsabus.* Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONELA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf
- **Matos Abreu, L. (s/f).** *Gestión administrativa de una empresa comercial.* Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestion>

- **Pérez Narváez, B. (2010).** *Importancia del control interno en el mundo empresarial.* Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos83/importancia-control-interno-mundo-empresarial/importancia-control-interno-mundo-empresarial.shtml>
- **Pérez Porto, J. & Merino, M. (2008).** *Concepto de gestión.* Recuperado de: <http://definicion.de/gestion/>
- **Ramón Ruffner, J. (2004).** *El control interno en las empresas privadas.* Recuperado de: <http://docplayer.es/27592930-El-control-interno-en-las-empresas-privadas.html>
- **Rhea Flores, C. (2013).** *Manual de control interno a los procesos administrativos en la cooperativa de transporte terrestre público urbano de pasajeros en buses San Miguel de Ibarra.* Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2969/1/02%20ICA%20614%20TESIS.pd>
- **Saucedo (2007).** *El control interno.* Recuperado de: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>
- **Solís Silba, D. (2014).** *El control interno contable y su incidencia en la información financiera de la cooperativa de Transportes Tungurahua.* Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20388/1/T2408i.pdf>
- **Taboada Allende, V. (s/f).** *El sistema de control interno y su importancia en la administración pública.* Recuperado de: http://www.pejeza.gob.pe/pdf/importancia_sci.pdf
- **Trigozo, G. (2011).** *Empresa de transporte.* Recuperado de: <http://perucontadoresact.blogspot.pe/p/empresa-de-transporte.html>

6.2 ANEXOS

6.2.1 Modelo de fichas bibliográficas:

<i>Autores:</i> Herrera Lozano, Evelyn	
<i>Título:</i> <i>Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2013</i>	<i>Ciudad y País:</i> <i>Quevedo – Los Ríos - Ecuador</i> <i>Año:</i> <i>2015</i>
Los resultados fueron: Los trabajadores y las comisiones especiales sufren deficiencia en sus funciones y se observó que no se rigen a lo que estipula el reglamento interno de la cooperativa, no realiza gestiones para el mejoramiento de sus unidades, perjudicando a la renovación del parque automotor cuyas deficiencias persisten no realizando su labor de acuerdo a las actividades que realizan, la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados, ya que la mayoría de los socios no pagaron sus obligaciones económicas, además se evidencio ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica, dada a la evaluación esta meta no se cumplió mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria.	
<i>Link:</i> http://mail.uteq.edu.ec/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf	<i>Universidad Técnica estatal de Quevedo</i>

Informe Coso (s/f)

El control interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad, está pensado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad.

Link:

<http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

Frías I. (2016). *La importancia del control interno en la empresa:*

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Los controles adecuados aseguran el registro apropiado de transacciones, la información financiera podrá ser confiable y se aumentará la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general. El control interno debe nacer desde la cúspide de la compañía. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la estructura eficaz de control interno debe ser integral, involucrando al personal de toda la organización e incluyendo a quienes realizan registros contables, preparan y distribuyen políticas, o monitorean sistemas. Hoy en día, más que nunca, es indispensable conocer y definir un proceso de control interno adecuado, a fin de que la empresa esté en capacidad de identificar y prevenir eventuales riesgos para el negocio, generados incluso por sus propias operaciones.

<p>Autores: Aroca Sevillano, Julyana</p> <p>Título: <i>La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.</i></p>	<p>Ciudad y País: Trujillo – Perú</p> <p>Año: 2016</p>
<p>La auditoría interna es óptima en cuanto a la labor de control que desempeña, dando seguridad razonable a la gerencia, con respecto a las reglas, regulaciones y prácticas de negocios, incide favorablemente en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A., el plan operativo direcciono el cumplimiento de las funciones y se realizó acorde con los lineamientos estratégicos, la estructura que posee permitió la integración y coordinación de todos los integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz.</p>	
<p>Link:</p> <p>http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1</p>	<p>Universidad Nacional de Trujillo – UNT</p>

6.2.2 Cuestionario:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene como fin recoger información de la empresa para elaborar el trabajo de investigación denominado: el control interno y su repercusión en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: empresa **R&S Contratistas Generales**.

La información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración. Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación con la mayor objetividad posible.

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

- 1.1 Edad del representante legal de la empresa () Años
- 1.2 Sexo del representante Legal () Masculino () Femenino
- 1.3 Grado de instrucción
- () Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario

II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la empresa _____

2.2 Dirección _____

2.3 Años de permanencia en el mercado () Años

III. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

3.1 Ambiente de control

3.1.1 ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno formalmente?

Sí No

3.1.2 ¿En la empresa existe algún proceso de selección para contratación de personal?

Sí No

3.1.3 ¿La honestidad y ética predominan en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?

Sí No

3.1.4 ¿Existe acciones correctivas cuando se violenta el código de conducta por parte de los trabajadores?

Sí No

3.1.5 ¿La empresa dispone del número de personal necesario, capacidades, conocimientos y experiencia para lograr su misión?

Sí No

3.1.6 ¿Existe un plan anual de capacitación?

Sí No

3.1.7 ¿Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran correctamente definidas?

Sí No

3.1.8 *¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la función que desempeña?*

Sí No

3.1.9 *¿Se cumplen con las metas programadas?*

Sí No

3.2 Evaluación de riesgos

3.2.1 *¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?*

Sí No

3.2.2 *¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?*

Sí No

3.2.3 *¿Cada responsable de las áreas entregan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?*

Sí No

3.2.4 *¿Tiene la empresa controles implementados para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda sobreponerse a un riesgo o pérdida?*

Sí No

3.3 Actividades de control

3.3.1 ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

Sí No

3.3.2 ¿Se entrega la información correcta al personal, con el detalle suficiente y oportunamente que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

Sí No

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

Sí No

3.3.4 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y las actividades de gestión?

Sí No

3.4 Información y comunicación

3.4.1 ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?

Sí No

3.4.2 ¿Se encuentran establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan manifestarse sobre posibles irregularidades?

Sí No

3.4.3 ¿Existen el grado de confianza para que la dirección obtenga información, sugerencias o peticiones de los trabajadores?

Sí No

3.5 *Supervisión*

3.5.1 ¿Existe un monitoreo permanente por parte de la administración?

Sí No

3.5.2 ¿Cuenta con un personal exclusivo para el área de supervisión en el área administrativa?

Sí No

3.5.3 ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de la conducta de la entidad?

Sí No