



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “SOYUZ S.A.” – LIMA, 2017**

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

AUTOR:

BACH. ARHUES FELICIANO AQUINO RAMOS

ASESOR:

MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “SOYUZ S.A.” – LIMA, 2017**

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

AUTOR:

BACH. ARHUES FELICIANO AQUINO RAMOS

ASESOR:

MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERÚ

2018

COMISIÓN DE JURADO

**DRA. ROSARIO E. RODRIGUEZ CRIBILLERO
PRESIDENTE**

**MGTR. CPCC DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO
MIEMBRO**

**MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA
ASESOR**

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida,
por brindarme conocimiento y la
madurez, asimismo permitirme el
haber llegado hasta este momento
tan importante de mi formación
profesional.

A mis padres por haberme dado
La vida y haber inculcado en mí
Valores, y a la vez su amor
Desinteresado de padres e hijo y
Por estar siempre pendiente de
Cada paso que doy.

Al MGTR. Julio Javier Montano Barbuda,
Tutor y asesor, por guiarnos en la elaboración
de este trabajo de Investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, a quienes los amo mucho, por haberme inculcado principios, valores y no haberme dejado caer en situaciones difíciles y animarme en el logro de mis ideales.

A mis profesores de la ULADECH, por confiar en mi crecimiento académico y desarrollo profesional desde los inicios de mi carrera profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó un Cuestionario al Gerente llegando a los siguientes resultados, que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el Área de Cargo y Encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Finalmente se concluye que es necesario establecer los objetivos claros y concisos para darlos a conocer a todo el personal con el fin de que se involucren en el cumplimiento de aquellos objetivos; así mismo integrar a un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio. Además respecto a la revisión literaria los autores señalan que es de mucha importancia que las empresas cuenten con un control interno adecuado y oportuno y que además les pueda permitir disminuir errores y deficiencias en el servicio que se brinda, y de esa forma contribuir en las mejoras de las actividades de la empresa, con el fin de fortalecer el proceso de coordinar y controlar la operatividad de las empresas y así lograr los objetivos de la entidad.

Palabras Claves: Control Interno, empresas, Cargo, Encomienda.

ABSTRAC

The general objective of the research was to: Determine and describe the Characteristics of Internal Control in the Cargo and Compensation Area of the Transport Sector Companies of Peru: Case Company "Soyuz SA" - Lima, 2017. The research was non-experimental, descriptive design , bibliographic, documentary and case studies, for the collection of information from the bibliography, bibliographic records were used and for the collection of information from the company, a Questionnaire was made to the Manager, reaching the following results, which the Soyuz SA Company does not with a procedure manual, it has not established its general and specific objectives, it was also determined that the entity does not have the qualified and trained personnel for a good development of internal control at the time of managing and supervising the Cargo and Parcel Area, being an area with a high risk of faults and deficiencies. Finally it is concluded that it is necessary to establish clear and concise objectives to make them known to all the staff in order to be involved in the fulfillment of those objectives; likewise integrate a trained personnel in that area for internal control; with the purpose of improving, directing, planning, coordinating and controlling the operation of the organization and reducing the faults and deficiencies in the provision of the service for the improvement of the company under study.

In addition to the literary review authors point out that it is very important that companies have adequate and timely internal control and that they can also reduce errors and deficiencies in the service provided, and thus contribute to improvements of the activities of the company, in order to strengthen the process of coordinating and controlling the operation of the companies and thus achieve the objectives of the entity.

Key Words: Internal Control, companies, Position, Commander.

CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA.....	ii
HOJA DEL JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1.ANTECEDENTES.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales.....	22
2.1.3. Regionales.....	30
2.1.4. Locales.....	31
2.2.BASES TEÓRICAS.....	34
2.2.1. Teorías Del Control Interno.....	34
2.2.2. El Control Interno en el Sector Courier.....	45
2.2.3. Teorías de Transporte.....	45
2.2.4. Teorías de Empresa.....	47
2.2.5. Teoría de los Sectores.....	57
2.3.Marco Conceptual.....	60
III. METODOLOGÍA.....	63
3.1.Diseño de la investigación.....	63
3.2.Población y muestra.....	63
3.3.Definición y operacionalización de variables.....	64
3.4.Técnicas e instrumentos.....	64
3.4.1. Técnicas.....	64
3.4.2. Instrumentos.....	64
3.5.Plan de Análisis.....	64
3.6.Matriz de consistencia.....	65

3.7.Principios éticos	65
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	66
4.1.Resultados	66
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	66
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2	71
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	73
4.2.Análisis de resultados	77
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1	77
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	79
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	81
V. CONCLUSIONES.....	84
5.1.Respecto al objetivo específico 1.....	84
5.2.Respecto al objetivo específico 2.....	85
5.3.Respecto al objetivo específico 3	86
VI. RECOMENDACIONES.....	86
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	88
7.1.Referencias bibliográficas	88
7.2.Anexo	100
7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia	100
7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	101
7.2.3. Anexo 03: cuestionario	102
ÍNDICE DE LOS CUADROS	
CUADRO N° 01.....	66
CUADRO N° 02.....	71
CUADRO N° 03.....	73

I. INTRODUCCIÓN

El entorno económico tiende a cambiar con el pasar del tiempo, es por ello que todas las cosas que rodean a las empresas afectan de manera directa o indirecta su funcionamiento, éstas se ven en la necesidad de acoplarse cada vez más a las exigencias de un mundo globalizado, lo que genera como consecuencia que sus necesidades sean cada vez mayores. El control interno es un elemento que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar a medir la eficiencia de esta y medir la eficiencia de la operación en todas las áreas funcionales de la organización. **Colmenarez (2007)**

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

Más tarde, surgieron otros métodos de transporte terrestre como la bicicleta, que fue el origen de la motocicleta y esta, a su vez, del automóvil. Desde siempre, el hombre ha buscado la manera de inventar un aparato que lo transportase rápida y cómodamente sin la necesidad de utilizar animales. Con la primera Guerra Mundial las necesidades de transporte se incrementaron, y así surgieron los autobuses y la gran industria del motor existente a día de hoy que incluye tan

variados métodos de transporte como el ferrocarril, transporte urbano, metro o tren de alta velocidad. Su evolución ha sido fundamental para garantizar el suministro y todo tipo de bienes y servicios. Ha sido fundamental para el avance de la propia humanidad. **Cardona (2016)**

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

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

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

Amaro (2013)

Cualquier Entidad, sin importar su tamaño u objeto, debe tener una estructura organizacional que le permita planear, ejecutar, controlar y monitorear todas

las actividades que hacen parte de las denominadas cadenas de valor, es decir las actividades que producen valor agregado en una organización.

En todas las organizaciones es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes; además de que se protegen, se cuidan los activos y los intereses de las empresas. Asimismo, se logra evaluar la eficiencia de la empresa en cuanto a su organización. El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones entre la empresa y sus clientes, así como también es aquel que mantiene un nivel alto de dignidad humana en las relaciones entre dirigentes y subordinados. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. **Milner (2015)**

Los sistemas de control interno deben permitir identificar las condiciones bajo las que la información contable se produce, se procesa, se revisa y se compila dentro de la organización y, en términos generales, comprende sistemas de autorizaciones y aprobaciones, segregaciones de funciones en los diferentes departamentos, controles físicos sobre los activos, auditoría interna, manuales de políticas y procedimientos contables, etc. **Mora (2008)**

A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos. Hasta entonces, el control interno generalmente se había considerado como un tema

reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el control interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.

El enfoque tradicional del control interno, que, si bien generaba cierto grado de influencia sobre los resultados de la entidad, ha sido superado por un enfoque contemporáneo que tiene efectos sustantivos sobre dichos resultados. Los elementos clave del tránsito hacia la actual visión del control interno son: la participación de la alta dirección y todo el personal, en el diseño y ejecución del sistema de control interno y en el fortalecimiento de los esfuerzos y resultados de las funciones auditoras internas y externas. El nuevo contenido del control interno rebasa la comprobación física y otras medidas similares, propias de su versión tradicional. **Contraloría General de la Republica (2014)**

La gran mayoría de las empresas del sector Transporte Terrestre de Carga muchas veces no cuenta con un control interno eficiente, debido principalmente a que muchas de ellas son familiares y no se cuenta con gente profesional que oriente como debe llevarse un control interno en la empresa; muchas veces el dueño de la empresa no considera necesario el control interno lo que ocasiona que de alguna manera intencional o no se propicien fraudes apoyados por una falta de formalidad en las empresas, por falta de una organización adecuada, falta de manuales de procedimientos y faltas de políticas y objetivos que sean

conocidos por todos los miembros de la empresa. Hoy en día es necesario que todas las empresas tengan un sistema de control interno adecuado para evitar riesgos y fraudes, proteger los activos y los intereses de las empresas, así como también evaluar la eficiencia de las mismas en cuanto a su organización. **Flores e Ibarra (2006)**

La empresa en estudio con Razón Social SOYUZ S.A., con RUC: 20100023203, con domicilio fiscal en AV. MEXICO NRO. 333 P.J. MATUTE LIMA - LIMA - LA VICTORIA, con su Gerente el Sr. LUIS ENRIQUE FLORES FERNANDEZ, inicio sus actividades el 01 de Julio de 1982, la empresa SOYUZ S.A., está surgiendo en el mercado laboral competitivo realizando el transporte de Cargo y Encomiendas desde Huacho hasta Nazca; distinguiéndose por haber alcanzado gran eficacia y eficiencia en la labor del Cargo y Encomiendas de nuestros clientes que confían en nuestro trabajo.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017?.** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del Control Interno en el Área de Cargo y

Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú. 2017

2. Describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú y de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017

El presente trabajo de investigación se justifica y fundamenta en el vacío de conocimiento que existe en relación al tema: Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017; con el fin de obtener una buena actividad del servicio; así como contribuir a que la empresa obtenga un mejoramiento, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios que se brinda en beneficio de sus clientes, por lo que la aplicación correcta de los componentes del control interno permitirá tomar oportunas y buenas decisiones, además de cumplir con los objetivos y metas establecidas de las empresa.

Por otro lado, el presente estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones, con el fin que conozcan las características del control interno en el área de Cargo y Encomiendas y lograr la posición que ocupan dentro del sector y diseñar estrategias que permitan alcanzar las metas y objetivos institucionales con niveles de eficiencia y eficacia en favor del empresario.

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

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

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

Armas, P. (2014). En su investigación: “**Modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas, taxis en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura**”, planteó como objetivo, determinar el modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas. Fue de tipo cuantitativo, el nivel fue descriptivo y analítico, teniendo en consideración la población el total de trabajadores de dicha empresa igual a 300 personas, muestra 100 personas entre directivos administrativos, teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos los datos obtenidos directa e indirecta y los instrumentos los datos obtenidos según encuesta, y el resultado obtenido fue la evolución de la empresa, para lo cual se recomienda que la empresa exija modificar, actualizar y mejorar continuamente y en forma paralela al servicio, los procesos, controles, normativas y demás cuerpos legales que dirigen el rumbo de la empresa; temas que no han sido muy relevantes para los directivos porque no poseen el conocimiento y las directrices

necesarias para realizarlo. La conclusión principal fue que es imprescindible realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el sistema administrativo, así como, estructurar un manual administrativo financiero, considerando leyes, normativas internas, técnicas y procedimientos existentes, analizar los impactos que llevan consigo el desarrollo de la investigación en el ámbito económico, social, cultural y empresarial.

Catuche, D. & Benavides, S. (2017). En su tesis Titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA LOGÍSTICA INTERNACIONAL SAS”**, en la ciudad de Cali. El objetivo general fue: Diseñar una propuesta de un sistema del Control interno para la compañía Logística, llegando a la conclusión siguiente: La compañía Logística Internacional SAS, es una empresa donde se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control.

Añasco, M. (2012). En su tesis titulada **“Procedimientos del Control Interno Administrativo y Financiero de la Empresa de Transportes Asociados Cantonales TAC”**, planteo como objetivo general el adecuado reflejo de las transacciones en los registros contables y la salvaguarda de los activos es el control interno el encargado ya que el tipo de investigación fue cualitativo, nivel

descriptivo exista un nivel apropiado de información sobre la consecución de los objetivos operativos los sistemas de información están muy directamente relacionados con los objetivos operativos y de información financiera, como resultados los criterios de aplicación de las encuestas al personal de la empresa entre los gerentes, choferes y otros, en conclusión, se define que la gestión administrativa y financiera vayan encaminadas a prevenir situaciones indeseables, recomendando mejorar los niveles de eficiencia y productividad y el desarrollo de las actividades de la cooperativa de transportes asociados.

Bernal, X., Hernández, M. & Rivera, V. (2014). En su estudio de investigación titulado: **“MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE EL ENVIÓ DE ENCOMIENDAS A TRAVÉS DE GESTORES Y EMPRESAS COURIER EN EL SALVADOR”** realizado en la ciudad de El Salvador, cuyo objetivo general fue analizar las actividades que realizan las empresas Courier y los gestores de encomiendas. Obteniendo como resultado: Que los gestores de encomiendas y empresas Courier tienen deficiencias o muy poco conocimiento de la normativa aduanera, por lo que incurren en acciones que provocan la comisión de infracciones aduaneras, influyendo en el desarrollo y desempeño de sus actividades, por incumplimientos aduaneros, falta de políticas de operación, etc. Llegando a la conclusión: Las encomiendas son importantes para la economía familiar y la del país

en general, además que los gestores de encomiendas y empresas Courier son importantes, ya que por medio de ellos se realizan procesos de importación más ágiles. Por lo tanto, las recomendaciones están orientadas a la creación y adopción de políticas, procedimientos y controles para disminuir las deficiencias que se cometen en el proceso de importación y tener lineamientos definidos para ello, conjuntamente a la constante capacitación del personal involucrado.

Mendoza, O. (2013). En su estudio denominado “**Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en la Pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua**”, planteó como objetivo, determinar las condiciones de mejoramiento del transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo y estadístico, sobre el diseño de corte transversal, se obtuvo como resultado que los principales problemas del servicio de transporte urbano colectivo son estructurales y operacionales que provocan altos índices de accidentes y reducen los estándares de calidad. Por lo que sus conclusiones se centraron en que la mejora del servicio debe centrarse en la capacidad técnica y económica de la mano con una adecuada planificación, regulación y control del transporte público dentro del área metropolitana.

Laurita, F. (2013). En su trabajo de investigación titulado: “**CONTROL INTERNO EN EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA**” en la ciudad de Argentina. Planteo como objetivo

principal: Implementar procedimientos de control en los circuitos compras-pagos, ventas-cobros y bienes de uso que le otorguen a la empresa O.L. mayor seguridad y confiabilidad en sus operaciones. Se propuso en primer lugar el desarrollo de documentos que respalden las operaciones llevadas a cabo por la organización. Dicha documentación de respaldo constituirá, junto a la redefinición y establecimiento de un orden en las actividades de los circuitos objeto de estudio, la base para la incorporación de las actividades de control. Conjuntamente se propone la creación de un sector de auditoría interna, quien tiene a cargo la tarea de supervisión.

Ospina, S. (2015). En su tesis titulada “**Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías**” planteó como objetivo general que enmarca el principal interés de esta tesis doctoral: aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y definiendo con todo, ello sus efectos en términos de satisfacción y lealtad, profundizamos en el estudio de la calidad de servicio en el ámbito específico del transporte de mercancías, identificando las principales tendencias metodológicas para su medición. El estudio del valor percibido se realiza a través de la siguiente secuencia. En primer lugar se presenta una revisión de la literatura que resulta en su definición y en la

identificación de las dimensiones del valor que se han propuesto. Posteriormente nos aproximamos al estudio del valor de la relación teniendo en cuenta la gran importancia que esta perspectiva puede aportar al ámbito de aplicación de nuestra investigación. Las experiencias de servicio son el resultado de las continuas interacciones entre las empresas, los procesos que éstas desarrollan, los sistemas utilizados para hacer posibles dichos procesos, los empleados que prestan el servicio y los clientes, ya sean empresas o consumidores. La tradición investigadora asociada a la evaluación de estas experiencias de servicio, durante las últimas décadas, se ha centrado particularmente en la calidad de servicio, el valor percibido y la satisfacción. La variable que mayor tradición académica presenta es la calidad de servicio que, desde los años setenta, ha recibido gran atención por parte de los investigadores en marketing y se le ha reconocido su importancia en el desarrollo de relaciones entre empresas y en la gestión de la oferta de sus productos en los diferentes mercados (Svensson, 2001). De esta forma, el concepto de calidad de servicio ha ido ganándose un espacio cada vez más importante en la literatura, y desde la academia se ha mostrado un interés creciente por su estudio.

2.1.2. Nacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región de

estudio; que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Pintado & Rodríguez (2014). En su tesis: “**Propuesta de Mejora en el Servicio de Atención al Cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A**”. En la ciudad de Trujillo concluyó que, las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente. En cuanto a la determinación de los factores que influyen en el servicio de atención se pudieron identificar: falta de conocimiento de las buenas prácticas de la logística por parte de los colaboradores, diseños incorrecto de los procesos de atención al cliente, mala distribución del espacio de almacenaje y tránsito vehicular, deficiente atención con el cliente corporativo, mala atención telefónica y por ultimo desorden para atender los pedidos.

Se diseñó y presentó una propuesta de mejora la cual persigue como objetivo mejorar los tiempos de espera en horas críticas, potenciar las capacidades y habilidades de personal de atención al cliente.

Cárcamo, S. Y. (2016). En su tesis Titulada: “**Los Mecanismos De Control Interno Administrativo Y Su Impacto En Los Resultados De Gestión De Las Empresas Del Sector Servicios, Rubro Courier De La Provincia De Piura, Año 2015**” realizado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: Determinar y

describir los principales mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro Courier de la provincia de Piura, año 2015.

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

Joaquín, L. M. & Céspedes, A. R. (2013). En su tesis Titulada: **“Diagnóstico Del Sistema De Control Interno Actual En El Proceso Específico De Las Ventas De La Empresa De Transportes Ittsabus”** realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar que el diagnóstico del sistema de control interno actual mejorará el proceso específico del área de ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus. Obteniendo como resultados: De acuerdo a las diferentes entrevistas y encuestas realizadas en la Empresa de Transportes Ittsabus, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente; los procesos internos del área no están debidamente registradas, y parte del personal del área, no ha participado de

capacitaciones.

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

Castillo, R. (2016). En su tesis Titulada: **“El Control Interno del Área de Tesorería en las Empresas de Transporte de Valores del Perú: Caso Prosegur S.A. - Trujillo, 2016”** cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno del área de tesorería en las empresas de transporte de valores del Perú y en la empresa PROSEGUR SA. Trujillo, 2016. Obteniendo como resultado principal: La aplicación de los controles internos no deben ser añadidos si no incorporados a la infraestructura de una empresa, de manera que no entorpezcan, sino que favorezcan la consecución de los objetivos. El hecho de incorporarlos permitirá identificar desviaciones en actividades operativas básicas, y además se agilizaría el tiempo de respuesta para solucionar estas desviaciones.

Villavicencio (2014). En su tesis: **“Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Línea S.A Trujillo S.A”**, concluyo que, la calidad de servicio del área y carga y encomiendas es eficiente por la confianza que brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal pues estos muestran lealtad.

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

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

Ocaña, L. D. (2016). En su tesis Titulada: **“El Control Interno en la Gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015”** cuyo objetivo general fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. Obteniendo como resultado principal: La empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos, Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

Rufasto, M. (2016). En su tesis Titulada: **“Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Servicios, Rubro Transporte Urbano de Pasajeros, en el Perú Caso: Empresa de Transportes Unidos Super Star S.R.L. - Piura, 2015”** realizado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del control interno

administrativo en las empresas del sector servicios–rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de Transportes Unidos Supes Star SRL – Piura, 2015. Concluyó que la empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados, La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR (Plan Regulador de Rutas) mejorará el servicio de transporte público.

Infantes, O. (2016). En su tesis titulada: **“Caracterización del Control Interno de Tesorería de las Empresas de Transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. - Trujillo, 2016”** realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. Concluyó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.

Espinoza (2017). En su investigación titulada: **“Caracterización**

del Control Interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso de la Empresa Petromovil S.A.C. De Chimbote, 2016”, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016. El tipo y nivel de la investigación fue bibliográfica y descriptivo, el diseño fue no experimental, los resultados y concluyen que la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente supervisión no coincide; los componentes evaluación de riesgos, ambiente de control actividades de control e información y comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función, no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos, que la información y comunicación entre empleador – empleado es pertinente.

Vega, M. & Jiménez, M. (2014). En su tesis Titulada: **“Evaluación del Riesgo y Control Interno Según la NIA 400, y su Incidencia en la Gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012”** realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo el objetivo general fue: Demostrar de qué manera si se realiza la evaluación de riesgos y control interno según la NIA 400, entonces se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. En cuanto al resultado obtenido de las

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

Montero (2015). En su Tesis Titulada **“Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”**, concluyó que Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

Macarlupu, M. (2016). En su tesis titulada: **“Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector**

Servicios - Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-m Buss S.A.A. - Catacaos – Piura 2015”, realizado en la ciudad de Catacaos. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura, 2015. En cuanto al resultado La empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

Saavedra (2014). En su tesis titulada “**Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa de América Express**”. Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.

El entorno o ambiente forma el personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades. Las actividades

de control se establecen para ayudar a asegurar que se ponga en práctica las reglas para hacer frente a cualquier a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos.

2.1.3. Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier ciudad de la región de Lima, menos en la ciudad de Lima, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Salas, D. & Velasco, J. (2009). En su tesis Titulada: **“Propuesta de rediseño del Proceso servicio de Carga y Encomiendas en la Empresa de Transportes Línea S.A. para disminuir los costos de calidad”** realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo principal: fue realizar el análisis de los procesos del Servicio de Encomiendas de la Empresas de Transportes Línea S.A., Obteniendo el siguiente resultado: que las causas de los principales problemas que influyen en la calidad del Servicio de Encomiendas de la Empresa de Transportes Línea S.A es no contar con equipos adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas y un software especializado que permita el manejo eficiente de esta información obliga que, a través de todos los procesos, exista un exceso de actividades de control que se realizan de forma manual incrementando el riesgo de errores en el proceso. Así mismo concluyó que la Implementación de las soluciones a los principales

problemas de la calidad en los procesos del Servicio de Carga y Encomienda de la Empresa de Transportes Línea deberá de hacerse por etapas comenzando con los servicios prestados entre las ciudades de Trujillo y Lima de tal forma que permita aprender durante el proceso de implementación.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier localidad de la ciudad de Lima; que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Cabello, J. (2013). En su investigación titulada: **Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013 – Lima.** Cuyo objetivo específico fue determinar porque es significativamente importante el control interno en la gestión de las empresas comerciales. Cuya metodología fue bibliográfica – documental. Llegó a los siguientes resultados: La empresas deben contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad. Asimismo; se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas y aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Por otro lado; se debe identificar a los responsables de la implementación de los controles internos para que

puedan actuar con autonomía y autoridad en sus acciones de control.

Alvarado, L. Rayter, A. & Rivas, I. (2016). En su tesis Titulada: **“Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control Interno”** realizado den la ciudad de Lima, cuyo **objetivo general fue:** Evaluar y recomendar a la gerencia de Rayter & Marc E.I.R.L como mediante un adecuado control interno y siendo complementada con la teoría del COSO, NIFF y Empresas familiares obtendrá una mejor gestión en sus procesos y mayores beneficios económicos. Se **comprobó** que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, puesto que, la mayoría de los procedimientos realizados por la empresa son informales lo cual no permite el óptimo desarrollo de las actividades. Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas diarias. Asimismo, no todo el personal está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. La gerencia no es consciente de la importancia del orden, comunicación, documentación y verificación del cumplimiento de sus controles e impacto de estos en los beneficios económicos. Finalmente se **concluyó** que, se debe construir un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teorías Del Control Interno

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) es un comité que redactó un informe que orienta a las organizaciones y gobiernos sobre control interno, gestión del riesgo, fraudes, ética empresarial, entre otras. Dicho documento es conocido como “Informe COSO” y ha establecido un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la INTOSAI, el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma; obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y

conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos. El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: Ambiente de control; Evaluación de riesgos; Actividades de control; Información y comunicación; Supervisión. Según (Estupiñán (2006) citado por Santa Cruz (2014)) “modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente.

Asimismo, (Catácora (1997)/ citado por Beltrán (2015)) define al control interno como: el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas para cada empresa.

Según Mantilla (2005), El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos,

principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las políticas trazadas por la dirección para el logro de metas u objetivos previstos. (Santillana (2003) / citado por Beltran (2015)), define que el control es una función elemental en la administración, pues, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore o informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Asimismo señala que el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; estas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

Importancia del Control Interno

(Frías, 2016) Afirma que los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante

accionistas, autoridades reguladoras y público en general. Los aspectos más relevantes a identificar son sin duda los criterios en base a los cuales se hará el control interno. Precisamente, el informe de COSO nos ayuda a procesarlo con mayor claridad. Siguiendo sus recomendaciones, los controles internos deben transmitir eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplir fielmente con leyes y regulaciones.

Componentes del Control Interno

Ambiente de Control

Según (Orellana (2002), Mantilla (2005)/ citado por Santa Cruz (2014)) El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad.

Por otra parte, (Betancur & López (2007)/citado por Santa Cruz (2014)) mencionan que el ambiente de control constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas cómo los directivos trazan las políticas para influenciar el control de la gente. De esta forma, lo trascendente de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia. También, Mantilla (2005) refiere que los factores

del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente. Este componente se encarga de normar los siguientes subcomponentes:

- Integridad Y Valores Éticos
- Consejo De Administración Y Comités
- Estructura Organizativa
- Autoridad Asignada Y Responsabilidad Asumida
- Gestión Del Capital Humano
- Responsabilidad Y Transparencia

Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

Según (Orellana (2002)/citado por Santa Cruz (2014)) el mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa. La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos. Los sub componentes de la evaluación de riesgo son:

- Estimación De Probabilidad E Impacto

- Evaluación De Riesgos
- Riesgos Originados Por Los Cambios

Actividades de control

Según (Betancur & López (2007)/ citado por Santa Cruz (2014)) Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.

Además de ello, (Mantilla (2000), Gutiérrez (2012)/Santa Cruz (2014)) mencionan algunos procedimientos de control como: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidad. Por consiguiente, las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad. Los sub componentes son:

- Integración con las Decisiones sobre Riesgos.
- Principales Actividades de Control.

Información y Comunicación

Según (Ricardo & Mantilla (2005)/ citado por Santa Cruz (2014)) La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones Los sistemas de información produce reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio.

Por otra parte, (Veraz (2013) & Cervantes (2009)/ citado por Santa Cruz (2014)) infiere que en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades. En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. Los subcomponentes son:

- Cultura de Información en todos los Niveles
- Herramienta para la Supervisión
- Sistemas Estratégicos e Integrados
- Confiabilidad de la Información

- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

Supervisión y Monitoreo

Según Mantilla (2005) El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles. El monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Según (Hurtado (2012)/ citado por Santa Cruz (2014)) En definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. Los subcomponentes son:

- Supervisión Permanente.
- Evaluación Interna.
- Evaluación Externa.

Objetivos del control interno

Según Mantilla (2005) los principales objetivos del control interno son los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Prevención y detección de fraudes y errores.
- La exactitud e integridad de los registros contables.
- Oportuna preparación de información confiable.

- La promoción de eficiencia en la operación del negocio
- La seguridad que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la gerencia de la empresa.

A los cuatro objetivos anteriormente mencionados se les conoce como control interno contable y a los dos objetivos últimos se les conoce como control interno administrativo.

Principios del control interno

Según Ramón (2004) los principios del control interno son:

Igualdad

Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la entidad estén orientadas efectivamente hacia el interés general sin lograr privilegios a grupos especiales.

Moralidad

Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la entidad, sino los principios éticos y morales que rigen en la sociedad.

Eficiencia

Vela porque la igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios sean al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Celeridad

Es un aspecto sujeto a control que consiste en tener la capacidad de dar respuesta oportuna por parte oportuna por parte de la entidad a las necesidades que atañen a su ámbito de la competencia.

Imparcialidad y publicidad

Consiste en tener mayor transparencia en las actuaciones de la entidad de tal manera que nadie pueda sentirse afectado a sus intereses o ser objeto de discriminación tanto en oportunidades como en acceso a la información.

Valoración de costos ambientales

Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias, en aquellas entidades en las cuales sus operaciones pueden tenerlo.

Clases de control interno

Según Mantilla (2005) existen dos clases de control interno:

El control interno operacional

Incluye planes, procedimientos y registros concernientes al proceso de decisión sobre la autorización de la dirección, en el logro de los objetivos de la organización; el control interno operacional es también denominado control interno administrativo y establece responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa en gerenciarla, con la finalidad de obtener utilidades mayores. El control interno operacional se ejerce por departamentos operacionales, más que los financieros y contables.

El control interno contable

Los controles internos contables tienen por objetivo verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad. La gerencia necesita

conocer las entradas y salidas en términos monetarios con la finalidad de conocer el presente, para anticiparse al futuro. Los controles contables, son imprescindibles para la auditoria externa o independiente.

Otras clases de control interno

Según Mantilla (2005) define otras clases de control interno que son:

De acuerdo a la oportunidad en que se aplica

- Control previo.- Es aquel control que se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en una empresa.
- Control interno recurrente.- Es aquel que se efectúa en cada uno de los niveles de dirección y gerencia al momento de efectuar las actividades.
- Control interno posterior.- Es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido efectos.
- El control interno previo y recurrente es potestad inherente a la dirección y gerencia, en cuanto el control interno posterior es ejercido por los auditores internos, externos y entes supervisores de control.

Control interno quienes lo realizan

- Auditoria interna.- Es un funcionario de la empresa que realiza la evaluación del sistema de control interno en forma permanente de acuerdo a un plan anual de auditoria interna, a la vez asesora

permanentemente a la gerencia a fin de evitar las irregularidades, los errores y fraudes.

- Auditoria externa.- Es un examen realizado por una sociedad de auditoría independiente, es ajena a la entidad, evalúa los sistemas de control interno, las áreas administrativas en general y los estados financieros, emitiendo el respectivo dictamen de auditoria.

2.2.2. El Control Interno En El Sector Courier

Respecto a los mecanismos de control interno, la mayoría de las empresas Courier en estudio, no cuentan con un organigrama que grafique la estructura organizacional de la empresa, no cuentan con un manual de organización y funciones, los trabajadores realizan sus funciones por rutina, basados en un reglamento interno de trabajo donde se especifican sus funciones y responsabilidades.

La asistencia de los trabajadores es registrada de forma manual en hojas sueltas, verificando ingreso y salida, para efecto de pago. El personal es contratado mediante convocatorias y evaluación Psicolaboral, siendo indispensable la presentación de antecedentes penales y policiales.

Las empresas Courier realizan el control de envíos a través de un “Software Courier” para el registro, seguimiento y confirmación de recepción del envío.

La cobranza por el servicio se realiza generalmente en efectivo para las personas naturales y con transferencias bancarias para empresas,

que se les factura de forma mensual. Las empresas Courier realizan liquidación diaria de caja y depósitos al banco a primera hora del día siguiente, los cuales se concilian cada mes.

2.2.3. Teoría del Transporte

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

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

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

Encomienda

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

Así mismo, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016) encomienda es el servicio de envío de mercadería, cartas, tarjetas postales u otros mediante empresas de envíos.

Por otro lado, **Quintero (2016)** indica que consiste en realizar el envío de un paquete o documento en un tiempo determinado, a través de una empresa especializada en este servicio. Se trata del servicio que abarca desde la recogida, hasta el transporte y entrega rápida de documentos, material impreso, paquetes y todo tipo de bienes, siguiendo el transporte y control de tales artículos durante todo el suministro del servicio.

2.2.4. Teorías de empresa

Teoría o enfoque neoclásico

Según **Ortiz (2011)** Esta teoría es la que está vigente hasta el comienzo del siglo XX, y considera a la empresa como un intermediario entre los mercados de oferentes y de demandantes, de tal forma que su actuación se limita al equilibrio general que se alcanza por el acuerdo entre precios y cantidades. Para este enfoque neoclásico, la empresa está permanentemente vinculada al mercado, surge y se desarrolla con él. La empresa no tiene libertad de decisión y opera en el mercado en competencia perfecta, por lo que el

empresario se limita a buscar la combinación adecuada de igualdad entre costes e ingresos.

Teoría o enfoque administrativo

Según **Ortiz (2011)** Este enfoque considera a la empresa como organización: el grupo humano que trabaja en ella está jerarquizado y las relaciones entre los miembros están sujetas al principio de autoridad. La teoría de la organización fue planteada por Simons (1957 y 1960). Según el autor, la racionalidad humana está limitada por una incapacidad de la mente para aplicar todos los aspectos importantes a una decisión única, lo que lleva a un comportamiento administrativo como consecuencia de la influencia del medio exterior sobre la racionalidad humana. Para Simons la organización consigue el equilibrio y por tanto mantendrá su supervivencia y conseguirá sus objetivos, si cada participante continua realizando contribuciones en la medida que siga recibiendo compensaciones de la organización, siempre que sean iguales o superiores a aquéllas. Dentro de este enfoque administrativo o de organización caben diferentes teorías:

Teoría Financiera

La teoría financiera plantea lo siguiente: dado que las empresas necesitan dinero para llevar a cabo su actividad, esta teoría considera la empresa como un conjunto de capitales encaminados a obtener por medio de su inversión su futura recuperación. Esta teoría surge a partir de los años sesenta, cuando se desarrollan técnicas de

simulación que permiten generar modelos de inversión que sirven para la planificación y gestión financiera.

Teoría social

Esta teoría resalta el carácter de la empresa como organización social que sirve para generar riqueza. La empresa no sería, por tanto únicamente una institución con objetivos puramente económicos. Forma parte de la sociedad y como tal está obligada a atender otros aspectos distintos de los financieros, como por ejemplo el de generación y mantenimiento del empleo.

Teoría o enfoque contractual

Según **Ortiz (2012)** Este enfoque contractual o de los costes de transacción se sustenta en varias teorías de principios del siglo XX, como la teoría de la empresa de negocios de Veblen de 1904 en la que introduce el concepto de transacción como “transferencia de un bien o servicio entre dos unidades independientes” y es el objeto de la empresa de negocios. Por otro lado, Coase en 1937 propone la teoría de los costes de mercado, que considera la empresa como organización que reduce los costes de transacción en el mercado, una forma de organización alternativa al sistema de precios en cuanto a la coordinación de la actividad económica. Es a partir de los años sesenta cuando se desarrollan las teorías contractuales tomando como base estos conceptos previos. Coase recibió el Premio Nobel en 1991. En conjunto las teorías contractuales consideran la empresa capitalista como organización que surge como alternativa al

mercado. Para Bueno, este enfoque contractual asume tres aspectos:

- El reconocimiento de los efectos de la organización sobre los costes del mercado, generando ventaja que facilitan las transacciones en el sistema.
- El reconocimiento del papel del empresario, que no tiene por qué ser una persona física, y puede ser un grupo que coordine la función directiva.
- El reconocimiento del papel de la tecnología como variable de la actividad económica sobre la dirección de la empresa.

Teoría de la agencia.

Dentro del enfoque contractual, está la Teoría de la Agencia, que aporta un concepto de empresa basado en la relación de agencia o contrato. La relación de agencia es un contrato en el cual una o más personas (a quienes se denomina principal) recurren al servicio de otra u otras (el agente) para que cumpla una tarea en su nombre, lo que implica delegar alguna autoridad.

Enfoque estratégico o teoría de la estrategia empresarial

Según **Ortiz (2012)** este enfoque se define como un sistema de conocimientos que permite integrar en un modelo de planificación-acción el conjunto de decisiones que permite resolver los problemas estratégicos de la empresa o asegurar la adaptación permanente de ésta a su entorno competitivo. El concepto del problema estratégico es la situación resultante del análisis y desarrollo de los retos e impactos, de las amenazas y oportunidades externas (del entorno) e

internas (de la organización) a que se enfrenta la empresa.

Teoría de sistemas o enfoque sistémico

Según **Ortiz (2012)** Actualmente la empresa es considerada un sistema abierto que relaciona unas entradas o inputs con unas salidas u outputs. Entre ambos está el proceso de transformación. Para el profesor Bueno, el sistema se define sobre la base de la existencia de cinco condiciones básicas: Un conjunto de elementos.

- Una estructura del sistema (conjunto de relaciones).
- Un plan común (conjunto de objetivos).
- Unas funciones características (funciones de transformación).
- Un conjunto de estados o situaciones observables del sistema.

Clasificación De Las Empresas

Según Correa (2013) & carrasquillo (2011) & Echavarría (2010)

Las empresas se clasifican en:

Según su Actividad o Sector

Sector Primario

Son las empresas que trabajan en base a recursos naturales y sirven de ayuda para que funcionen algunas industrias. Un ejemplo de este tipo de empresa podrían ser las granjas avícolas, invernaderos haciendas de producción agrícola, entre otras.

Sector Secundario

Más que nada las industrias, son las empresas encargadas de transformar los bienes o la materia prima en productos terminados mediante un proceso de creación. Un ejemplo de ello podrían ser las

constructoras, fábricas de calzado, fábricas de muebles, etc.

Sector Terciario

Comprende las empresas comerciales y las de servicio, las comerciales con las que se encargan de comprar productos ya terminados. Un ejemplo de esto podrían ser farmacias, supermercados, librerías, etc. Y las de servicio, son las que propiamente prestan servicios que satisfagan las necesidades de la gente un ejemplo de ello puede ser una clínica, una universidad, una empresa de transporte, etc.

Según su Propiedad:

Empresas Públicas

Son aquellas empresas en las cuales su capital principal está en manos del estado de turno, ejemplo de ellas pueden ser los colegios estatales, hospitales del estado, etc.

Empresas Privadas

Son aquellas empresas en las cuales su capital principal está en manos de una persona particular o jurídica, ejemplo de ellas puede ser un colegio particular, un supermercado etc.

Según su tamaño:

Microempresa

Este tipo de empresa no puede superar la cantidad de 10 trabajadores, son generalmente pequeñas empresas con capitales muy reducidos, en su mayoría los temas administrativos o legales son muy básicos. Es la unidad de producción de bienes o servicios donde el propietario

es quien lleva a cabo la mayoría de las actividades del negocio. Menciona también que por ser una unidad pequeña tiene la capacidad para tener entre tres a cinco personas asalariadas que pudieran ser miembros de la familia o personas de la comunidad donde ubica la microempresa.

Microempresas son unidades económicas dedicadas a la producción, comercialización o prestación de servicios, que tienen un tamaño reducido tanto en lo que se refiere a capital, activo y volumen de ventas, y que utilizan de forma intensiva la mano de obra, generando empleo e ingresos para unos trabajadores que no tienen otro medio de vida. En el caso de las microempresas del sector informal, se encuentra la característica de ilegalidad entendiéndose como ausencia de cumplimiento de la obligación de registrar públicamente la actividad que se desempeña.

Pequeña empresa

Son empresas independientes creadas únicamente para ser lucrativa y curiosamente no predominan en la industria a la cual pertenecen. La pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y que está conformada por un número de personas que no excede un determinado límite, además de aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de

servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.

Mediana empresa

Este tipo de empresas son aquellas empresas que cuentan con cientos de empleados en algunos casos pueden tener hasta miles, cuentan con un orden sistemático y labores definidas.

La mediana empresa es aquella unidad económica con la oportunidad de desarrollar su competitividad en base a la mejora de su organización y procesos, así como de mejorar sus habilidades empresariales.

Grandes Empresas

Son aquellas que manejan capitales millonarios con miles de trabajadores a su cargo. En su mayoría cuentan con instalaciones propias, sistemas de organización y de operación modernos y gozan de la confianza de los bancos.

Según su Modalidad

Persona natural

Bajo esta modalidad puedes formar una empresa unipersonal, ejercer cualquier actividad económica, conducir tu negocio y tener trabajadores a tu cargo.

Ventajas

- No gastas nada para constituir la empresa y puedes realizar el trámite en hasta 72 horas por internet.
- Eres tú quien lo decide todo, pues la propiedad, el control y la

administración de la empresa están sólo en tu persona.

- Tienes flexibilidad para reaccionar rápidamente en caso de cambios bruscos en el mercado que puedan afectar a tu empresa.
- Puedes acogerte a un régimen tributario sencillo como el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS), acceder al RER o al RG.

Desventajas

- Si sufres una enfermedad o accidente, ello podría significar una interrupción en las operaciones del negocio.
- Si incumples con el pago de deudas debes responder no sólo con los bienes del negocio, sino también con tu patrimonio personal.
- Dispones de un capital limitado (sólo lo que tienes para invertir). Esto puede representar problemas para el crecimiento futuro de tu empresa.

Persona Jurídica

La persona jurídica puede ser constituida por una o más personas, resultando en cuatro tipos de empresas: una individual (EIRL) y tres colectivas (SRL, SAC y SAA). La principal diferencia con una empresa de persona natural es que la responsabilidad del titular (EIRL) o de los socios (en el caso colectivo) afectará únicamente a su participación dentro del capital y no a sus bienes personales.

E.I.R.L. (Empresa Individual de Responsabilidad Limitada)

Tiene como ventaja el acceso del pequeño empresario a fuentes de crédito y financiamiento, tales como bancos y compañías financieras. La empresa responde con su propio capital frente a

deudas, quedando libre de responsabilidad el titular y su patrimonio.

S.R.L. (Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada): los socios, personas naturales o jurídicas, pueden ser hasta 20 y no responden con su patrimonio personal frente a deudas. El capital está constituido por el aporte de cada socio y la empresa cuenta con líneas de financiación y crédito.

S.A.C. (Sociedad Anónima Cerrada)

Tiene un límite mínimo de 2 socios y un máximo de 20. Es una figura dinámica y la más recomendable para una empresa familiar, chica o mediana. Es el tipo de empresa más común en Perú. No tiene acciones en el Registro Público del Mercado de Valores.

S.A.A. (Sociedad Anónima Abierta)

No tiene límite de socios. Su capital está constituido por acciones. Los socios no tienen derecho sobre los bienes adquiridos, sólo reciben las utilidades que les corresponden.

Según su cobertura geográfica:

- Empresas Locales.- son aquellas empresas que por su capacidad de producción, distribución y venta, solo pueden realizar su actividad en sectores reducidos a nivel comunal.
- Empresas regionales.- son aquellas que su capacidad y posibilidades de crecimiento, las habilita para abarcar una o varias regiones.
- Empresas Nacionales.- son aquellas que tienen la capacidad de infraestructura, producción, venta y distribución en todo un país.

- Empresas Multinacionales.- son aquellas que traspasan las fronteras creando sus operaciones en diversos países.

2.2.5. Teoría de los sectores

Teoría de sector

Según Subgerencia Cultural del Banco de la República (2015) La actividad económica está dividida en sectores económicos, cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

Sector primario o agropecuario

Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. No se incluyen dentro de este sector a la minería y a la extracción de petróleo, las cuales se consideran parte del sector industrial.

Sector secundario o industrial

Comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. Se divide en dos sub-sectores: industrial extractivo e industrial de transformación:

- Industrial extractivo: extracción minera y de petróleo.
- Industrial de transformación: envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.

Sector terciario o de servicios

Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc. Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional. Aunque los sectores anteriormente indicados son aquellos que la teoría económica menciona como sectores de la economía, es común que las actividades económicas se diferencien aún más dependiendo de su especialización. Lo anterior da origen a los siguientes sectores económicos, los cuales son:

- a) Sector agropecuario: Corresponde al sector primario mencionado anteriormente.
- b) Sector de servicios: Corresponde al sector terciario mencionado anteriormente.

- c) Sector industrial: Corresponde al sector secundario mencionado anteriormente.
- d) Sector de transporte: Hace parte del sector terciario, e incluye transporte de carga, servicio de transporte público, transporte terrestre, aéreo, marítimo, etc.
- e) Sector de comercio: Hace parte del sector terciario de la economía, e incluye comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, plazas de mercado y, en general, a todos aquellos que se relacionan con la actividad de comercio de diversos productos a nivel nacional o internacional
- f) Sector financiero: En este sector se incluyen todas aquellas organizaciones relacionadas con actividades bancarias y financieras, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias, etc.
- g) Sector de la construcción: En este sector se incluyen las empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de materiales para la construcción, etc.
- h) Sector minero y energético: Se incluyen en él todas las empresas que se relacionan con la actividad minera y energética de cualquier tipo (extracción de carbón, esmeraldas, gas y petróleo; empresas generadoras de energía; etc.)
- i) Sector solidario: En este sector se incluyen las cooperativas, las cajas de compensación familiar, las empresas solidarias de

salud, entre otras.

- j) Sector de comunicaciones: En este sector se incluyen todas las empresas y organizaciones relacionadas con los medios de comunicación como (telefonía fija y celular, empresas de publicidad, periódicos, editoriales, etc.).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de Control interno

El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las políticas trazadas por la dirección para el logro de metas u objetivos previstos.

Mantilla (2005).

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. **(Auditoria, 2002).**

El control interno es un proceso diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2008).

2.3.2. Definición de Empresa de Transporte

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

Características del transporte de Carga y/o Encomienda

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

Penetración. - Permite realizar un servicio de puerta a puerta.

Flexibilidad. - Esta característica se refiere a la capacidad de los vehículos de carretera de transportar pequeños paquetes o volúmenes importantes (transportes especiales). A su vez, pueden transportarse todo tipo de productos sólidos, líquidos o peligrosos.

Rapidez. - Las facilidades de carga y descarga, la libertad de

organización de horarios y la velocidad de los propios vehículos, hacen que este medio sea muy adecuado para envíos urgentes.

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

2.3.3. Definición de Empresa

Es una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. García & Casanueva (2010).

2.3.4. Definición de Microempresa

Es la unidad de producción de bienes o servicios donde el propietario es quien lleva a cabo la mayoría de las actividades del negocio. Correa (2013).

2.3.5. Definición de empresa comercial:

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones. Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados (Matos, 2005).

Pueden ser de tres tipos:

- Mayoristas: son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor.
 - Minoristas o detallistas: son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor.
 - Comisionistas: se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación percibiendo por esta función una ganancia o comisión
- Almacén.- es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos (agricultores, ganaderos, mineros, industriales, transportistas, importadores, exportadores, comerciantes, intermediarios, consumidores finales, etc.) (Enciclopedia culturalia, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

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

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Dado que la investigación, bibliográfica, documental y de caso no habrá población.

3.2.2. Muestra

Dado que la investigación, bibliográfica, documental y de caso no

habrá muestra.

3.3. Definición y Operacionalización de variables

No aplica

3.4. Técnicas e instrumentos:

3.4.1. Técnicas

Para conseguir la información de los resultados se utilizara las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

3.4.2. Instrumentos

Para conseguir la información de los resultados se utilizara los siguientes instrumentos: cuestionario de preguntas cerradas y los cuadros 1 y 2 de la investigación.

3.5. Plan de análisis

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones. Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró una encuesta con preguntas relacionadas acerca del control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa en estudio
- Para el objetivo específico N° 03 se realizó un análisis comparativo

entre la bibliografía obtenida y los resultados encontrados.

3.6. Matriz de consistencia

Ver anexo 01

3.7. Principios éticos

La investigación ha sido concluida, teniendo en cuenta las normas implantadas por la Escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con el propósito de expresar alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de la empresa en estudio. El cual se fundamentó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, Independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional; también tuvimos en cuenta que debemos de proteger los valores de la libertad, igualdad y solidaridad, basados en los derechos humanos, la tolerancia activa y el respeto hacia el dialogo con los demás, por ello nos impregnarnos de tales valores y los incorporamos a nuestro quehacer cotidiano para quedar íntegramente acreditada ante la sociedad. Cumpliendo las leyes y reglamentos, refutando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y consciente en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos. Para ello debemos ser los propios profesionales quienes, según sus propias convicciones morales, la sociedad en la que viven y las exigencias de sus empresas, forjen una

credibilidad profesional. No obstante, la ética va más allá de lo escrito y los hechos visibles. No basta con cumplir las leyes positivas para ser ético. Ya que las cualidades éticas engloban las intenciones, los deseos y los pensamientos. Por todo ello el contador público debe estar animado por un espíritu de fraternidad y colaboración profesional y tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú. 2017

CUADRO N° 01

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ. 2017

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Pintado & Rodríguez (2014)	<p>Concluyó que, las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente.</p> <p>En cuanto a la determinación de los factores que influyen en el servicio de atención se pudieron identificar: falta de conocimiento de las buenas prácticas de la logística por parte de los colaboradores, diseños incorrecto de los procesos de atención al cliente, mala distribución del espacio de almacenaje y tránsito</p>

	<p>vehicular, deficiente atención con el cliente corporativo, mala atención telefónica y por ultimo desorden para atender los pedidos.</p> <p>Se diseñó y presentó una propuesta de mejora la cual persigue como objetivo mejorar los tiempos de espera en horas críticas, potenciar las capacidades y habilidades de personal de atención al cliente.</p>
<p>Cárcamo (2016)</p>	<p>Obteniendo como resultados más importantes: Las empresas del sector servicios rubro Courier se caracterizan por la rapidez, seguridad y calidad en el servicio, además cuentan con procedimientos específicos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del personal a la empresa; así mismo realizan liquidaciones diarias de caja y depósitos al banco a primera hora del día siguiente, los cuales se concilian cada mes.</p>
<p>Joaquín & Céspedes (2013)</p>	<p>De acuerdo a las diferentes entrevistas y encuestas realizadas en la Empresa de Transportes Ittsabus, tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente; los procesos internos del área no están debidamente registradas, y parte del personal del área, no ha participado de capacitaciones.</p> <p>Por ello, concluyo que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno, en el proceso específico de las ventas de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso de ventas y la organización de las funciones.</p>
<p>Castillo (2016)</p>	<p>La aplicación de los controles internos no deben ser añadidos si no incorporados a la infraestructura de una empresa, de manera que no entorpezcan, sino que favorezcan la consecución de los objetivos. El hecho de incorporarlos permitirá identificar</p>

	<p>desviaciones en actividades operativas básicas, y además se agilizaría el tiempo de respuesta para solucionar estas desviaciones.</p>
<p>Villavicencio (2014)</p>	<p>Concluyo que, la calidad de servicio del área y carga y encomiendas es eficiente por la confianza que brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal pues estos muestran lealtad.</p> <p>Los clientes perciben el servicio en general, como un buen servicio de calidad, resaltando aspectos como el buen desempeño de sus colaboradores.</p> <p>La empresa debe continuar invirtiendo para obtener mejores resultados, invertir en publicidad, capacitar a los trabajadores e implementarlos con equipamiento actualizado para una mayor seguridad.</p>
<p>Ocaña (2016)</p>	<p>La empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos, Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.</p>
<p>Rufasto (2016)</p>	<p>Concluyó que la empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados, La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR (Plan Regulador de Rutas) mejorará el servicio de transporte público.</p>
<p>Infantes (2016)</p>	<p>Concluyó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de</p>

	información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.
Espinoza (2017)	Concluyen que la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente supervisión no coincide; los componentes evaluación de riesgos, ambiente de control actividades de control e información y comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función, no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos, que la información y comunicación entre empleador – empleado es pertinente.
Vega & Jiménez (2014)	Se determinó que existen riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa, respecto al servicio que se presta al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable, los que se constituyen en elementos que indican la probabilidad de que ocurran acciones no previstas y controladas
Montero (2015)	Concluyó que Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.
Macarlupu (2016)	Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.
	Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar

Saavedra (2014)	<p>capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.</p> <p>El entorno o ambiente forma el personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se ponga en práctica las reglas para hacer frente a cualquier a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos.</p>
Salas & Velasco (2009)	<p>Que las causas de los principales problemas que influyen en la calidad del Servicio de Encomiendas de la Empresa de Transportes Línea S.A es no contar con equipos adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas y un software especializado que permita el manejo eficiente de esta información obliga que, a través de todos los procesos, exista un exceso de actividades de control que se realizan de forma manual incrementando el riesgo de errores en el proceso. Así mismo concluyó que la Implementación de las soluciones a los principales problemas de la calidad en los procesos del Servicio de Carga y Encomienda de la Empresa de Transportes Línea deberá de hacerse por etapas comenzando con los servicios prestados entre las ciudades de Trujillo y Lima de tal forma que permita aprender durante el proceso de implementación.</p>
Cabello (2013)	<p>Las empresas deben contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad. Asimismo; se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas y aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Por otro lado; se debe identificar a los responsables</p>

de la implementación de los controles internos para que puedan actuar con autonomía y autoridad en sus acciones de control.

**Alvarado,
Rayter &
Rivas (2016)**

Se comprobó que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, puesto que, la mayoría de los procedimientos realizados por la empresa son informales lo cual no permite el óptimo desarrollo de las actividades. Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas diarias. Asimismo, no todo el personal está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. La gerencia no es consciente de la importancia del orden, comunicación, documentación y verificación del cumplimiento de sus controles e impacto de estos en los beneficios económicos. Finalmente se concluyó que, se debe construir un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia en base a los Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales.

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las Características del

Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de la Empresa

“Soyuz S.A.” – Lima, 2017

CUADRO N° 02

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LA EMPRESA “SOYUZ S.A.” –

LIMA, 2017

ITEMS	SI	NO
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>		
1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado?	X	
2. ¿Existen normas de conducta que permitan a los empleadores conocer cuál es el comportamiento que se considera aceptable?	X	
3. ¿La empresa ha analizado las funciones que comprenden a cada tarea que se desarrolla en la empresa, estableciendo límites a la delegación de responsabilidad?	X	
4. ¿Considera que la asignación de responsabilidad a los empleados está correctamente realizada, conocen los empleados con claridad sus responsabilidades?		X
5. ¿Se toman acciones correctivas cuando no se llevan a cabo apropiadamente las responsabilidades asignadas?	X	
6. ¿Existe un área que se encargue del control interno de la organización?	X	
7. ¿El responsable del área de Cargo y Encomienda es conocedor de la importancia del desarrollo del control interno?		X
<u>EVALUACION DE RIESGO</u>		
1. ¿Ha establecido la empresa objetivos generales?		X
2. ¿Los empleados conocen con claridad los objetivos planteados para la actividad que realizan, así como los objetivos generales?		X
3. ¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos derivados de fuentes internas y externas que puedan obstaculizar la consecución de los objetivos, para continuar con sus actividades?		X
4. ¿La empresa cuenta con un software actualizado para el registro, rastreo o seguimiento y confirmación de la recepción del envío, para así evitar las pérdidas de encomiendas y a la vez tener un mejor control de los pagos en destino?	X	
5. ¿Existe controles de acceso restringido al personal al área de encomiendas?	X	
<u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u>		
1. ¿La empresa efectúa habitualmente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora para que sean ejecutados posteriormente?		X
2. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación para mejorar las deficiencias detectadas en el área de Cargo y Encomienda, en cuanto a pérdidas de paquetes?	X	
3. ¿La empresa efectúa habitualmente un rastreo pertinente de los envíos de Cargo y Encomiendas con pagos destino, para saber si los pagos en destino correspondiente son mencionados por el responsable del área?	X	
4. ¿La empresa aplica estrategias para medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?	X	
<u>INFORMACION Y COMUNICACION</u>		
1. ¿Recibe la Alta Gerencia información oportuna, clasificada y veraz que le permita identificar situaciones que merecen su atención y posibles acciones?		X

2. ¿Existe una comunicación fluida por parte de los trabajadores con la Alta Gerencia?	X
3. ¿Los canales de comunicación que existen, permite a los trabajadores poner en conocimiento a la gerencia de posibles irregularidades o realizar sugerencias que puedan mejorar las actividades?	X
4. ¿Cuenta la empresa con mecanismos para recabar sugerencias o quejas de clientes?	X
5. ¿Se toman acciones correctivas frente a eventuales quejas por el servicio prestado?	X
<u>SUPERVISION Y MONITOREO</u>	
1. ¿Las faltas y los problemas detectados en las acciones de supervisión se registran y se comunican con prontitud al responsable del área, con el fin de que tome las acciones necesarias para su corrección?	X
2. ¿La gerencia realiza algún tipo de supervisión, como puede ser investigar quejas de clientes por pérdidas de sus paquetes y por entrega de sus encomiendas fuera de tiempo?	X
3. ¿En cuanto a posibles carencias del servicio prestado, se investigan las causas del problema?	X
4. ¿Ante una toma de medidas correctivas necesarias se efectúan seguimientos para asegurarse que la medida fue la correcta?	X
5. ¿Cuenta la empresa con un registro exacto de los ingresos de las cobranzas y cuentas por cobrar por los envíos de encomiendas con pago a destino?	X
6. ¿El área de Cargo y Encomienda controla la mercadería recibida?	X

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

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú y de la Empresa “Soyuz S.A.”
– Lima, 2017

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA “SOYUZ S.A.” – LIMA, 2017

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADO RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADO RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO 3
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>Además cuentan con procedimientos específicos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del personal a la empresa. Cárcamo (2016). Concluyo: La empresa tiene diseñado supervisiones y evaluaciones de la calidad del servicio, en cuanto a procedimientos de control interno, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados. Rufasto (2016)</p>	<p>En la Empresa a pesar de que existe un sistema de control interno los trabajadores y empleados no conocen sus responsabilidades porque no existe un manual de políticas y procedimientos de control interno.</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Concluyo que, la calidad de servicio del área y carga y encomiendas es eficiente por la confianza que brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal pues estos muestran lealtad. Villavicencio (2014)</p>	<p>La Empresa, no tiene establecidos sus objetivos; por lo tanto muchas veces se incurren a dar un mal servicio, a pesar de contar con mecanismos para el control de las</p>	<p>No Coincide</p>

	<p>Concluyo: las empresas emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados, además manifiestan que los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades.</p> <p>Macarlupu (2016)</p>	<p>encomiendas registrada y entregadas.</p>
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Tienen deficiencias en los procedimientos y en el personal que labora en la misma, debido a que existe un alto grado de desconocimiento de las políticas de la organización y las funciones que tienen que cumplir diariamente.</p> <p>Joaquín & Céspedes (2013)</p> <p>Concluyo: En la empresa no existen manuales de procedimientos, políticas de cobros y pagos, tampoco se elabora un flujo de caja por lo tanto el personal se desempeña de manera empírica.</p> <p>Infantes (2016)</p>	<p>Si Coincide</p> <p>La Empresa no efectúa autoevaluaciones que les permita mejorar, tampoco realiza acciones de control para conocer si sus trabajadores cumplen con sus obligaciones, por lo mismo es difícil proponer planes de mejora.</p>

<p>INFORMACIÓN</p> <p>Y</p> <p>COMUNICACIÓN</p>	<p>Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Ocaña (2016)</p> <p>Concluye: El interludio de los procedimientos de la empresa no solo implica plasmar requerimientos y lineamientos para su cumplimiento sino también registrar las obligaciones y responsabilidades de los participantes de los procesos; con lo cual se espera que el usuario se forme una idea de la importancia que tiene como participante del control interno.</p> <p>Alvarado, Rayter & Rivas (2016)</p>	<p>En la Empresa, no existe un canal de comunicación directa de los trabajadores para con la gerencia, para informar posibles anomalías y realizar alguna sugerencia, realizándose por el interludio del encargado del área de Cargo y Encomiendas.</p>	<p>No Coincide</p>
<p>SUPERVISIÓN</p> <p>Y</p>	<p>Se verifico que se aplican controles deficientes, puesto que no existe supervisión o seguimiento de las tareas</p>	<p>En la Empresa, no se realizan acciones de supervisión para conocer si sus trabajadores cumplen</p>	<p>No Coincide</p>

MONITOREO	<p>diaria con sus obligaciones, y por ende no hay un canal de comunicación de los trabajadores para con la gerencia. La empresa toma las medidas correctivas y detecta de donde provienen las irregularidades como pérdidas por problemas por ejemplo pérdidas de procedimientos en el de encomiendas o área y brinda una línea perdida de dinero en detallada de cómo los pagos destinan. actuar en estos casos, con el fin de reducir los costos y mejorar las utilidades de la empresa.</p> <p>Alvarado, Rayter & Rivas (2016)</p> <p>Castillo (2016)</p>
------------------	--

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

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

De los Antecedentes se menciona que Cárcamo (2016), Rufasto (2016), Joaquín & céspedes (2013), (Infantes, 2016), Villavicencio (2014), Macarlupu (2016), Ocaña (2016), Alvarado, Rayter & Rivas (2016) y Castillo (2016) establecen que el control interno es de mucha importancia para todas las empresas, porque a través de este

se podrá contar con manuales de políticas y procedimientos de control interno que permitan solucionar de forma oportuna los problemas relacionados a los trabajadores, clientes y proveedores; sin embargo muchas empresas a pesar de tener claro lo importante que es tener un sistema de control interno, hacen caso omiso o en su defecto no le dan la importancia necesaria; dejando a la deriva a la empresa. Además no existe una canal de comunicación con la alta gerencia para informar posibles anomalías debe implementar un plan anual de revisiones que incluyan riesgos no revisados y los riesgos que se van detectando durante la operatividad de la empresa, así como también se debe documentar los procesos de la empresa. También indica que la empresa al contar con un adecuado control interno durante la operatividad de la empresa, permitirá disminuir al mínimo los errores y las pérdidas por problemas de procedimientos en el área y brindará además una línea detallada de cómo actuar en estos casos, con el fin de reducir los costos y mejorar las utilidades de la empresa. Se establece que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas de mejora al sistema de control interno, en el proceso específico de la operatividad de la empresa en estudio, lo que contribuye la eficiencia en las operaciones del proceso y la organización de las funciones.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017

Respecto al Componente Ambiente De Control

De las 7 preguntas realizadas al gerente de la empresa en estudio las cuales representan el total, la mayoría nos dio como respuesta SI y una minoría nos dio un NO como respuesta, en donde se refleja que si cuenta con un control interno, además refleja que se le está brindando toda la debida importancia al componente más importante del control interno, pues según la teoría, califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema de cada empresa, si existen normas de conducta con la cual cada empleador sabe cuál es su comportamiento adecuado, además del desarrollo de sus funciones en donde se estable límites de sus responsabilidades. Tomando las medidas necesarias antes un mal proceder del empleado. Los empleados desconocen la importancia del control interno dedicándose solo a sus labores diarias.

Respecto al Componente Actividades De Control

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan el total, se obtuvo un considerable SI como respuesta y un escaso como respuesta contraria, esta situación es beneficioso porque según las repuestas obtenidas, la empresa estudiada está tomando todas las medidas necesarias para identificar todos sus riesgos, tanto internos como externos, posición a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los

riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

Respecto al Componente Evaluación De Riesgo

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa en estudio las cuales representan el total, señala que la minoría de las respuestas es SI, y la mayoría dio un NO como respuesta, lo cual refleja que en la empresa objeto de estudio, no está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para evaluar e identificar y valorar los riesgos que afecten las metas de la empresa, de tal manera que no concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2014) la cual señala que las actividades de control comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

Respecto al Componente de Información y Comunicación

De 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa objeto de estudio la cual representa el total, señala que la minoría de la respuesta es SI, y en mayoría dio como respuesta NO, lo cual refleja que la empresa del caso, no está llevando a cabo una comunicación muy fluida que permite interrelacionar entre las diferentes procesos y áreas de la empresa; lo cual concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2014) pues señala que debe existir una

comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Esperando que los mecanismos de sugerencias sean de utilidad para la empresa en estudio.

Respecto al Componente de Supervisión y Monitoreo

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan el total, señala que la mayoría de las respuestas es SI, y la minoría dio como respuesta un NO; lo cual refleja que en la empresa objeto de estudio, si realiza la supervisión y monitoreo del cumplimiento bajo toda las recomendaciones; lo cual coincide que el control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, además de las correcciones necesarias para asegurar si la medida fue correcta para el buen desempeño en la empresa en estudio.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú y de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017

Respecto al Componente de Ambiente de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente

a la implementación de un sistema de control interno coinciden, pues la empresa si cuenta con un sistema de control de manera formal, pero no cuenta con un manual de políticas y procedimientos de control interno, además de no contar con las responsabilidades que cada trabajador muy bien asignadas, así mismo la delegación de responsabilidades van de acuerdo a las funciones que realiza cada trabajador teniendo conocimiento de los límites de las responsabilidades, y si no se llevara apropiadamente la empresa toma acciones correctivas.

Respecto al Componente de Evaluación de riesgo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la identificación y valoración de riesgos si coinciden, pues la empresa objeto de estudio, en el proceso de sus actividades ha expresado y cuantificado la eventualidad de que ocurran los riesgos identificados y verificados de acuerdo a los objetivos planteados, la empresa objeto de estudio cuenta con los mecanismos de control para evitar pérdidas. Por lo tanto, la Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Además no cuenta con objetivos generales y específicos planteados, esto muchas veces conlleva a no poder conocer o identificar los riesgos a la que pudiera estar inmerso en la empresa.

Respecto al Componente de Actividades de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a que el control interno debería existir en cada una de las áreas de la empresa objeto de estudio, estos si coinciden, pues la empresa del caso si cuenta con itinerarios y guías de desempeño para todos los procesos y actividades dentro de la empresa y exclusivamente en el área de Cargo y Encomiendas, además de tener un seguimiento para las mejoras en cuanto al extravío de las Encomiendas, por cuanto el proceso de control efectuado por las gerencias de las mismas, ha sido diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas en lo que se refiere especialmente.

Respecto al Componente de Información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), estos resultados obtenidos se observan que no coinciden, pues la empresa objeto de estudio hace todo lo posible por facilitar una información oportuna, veraz, actual y accesible, con mucho valor en el momento cabal y preciso para la toma de decisiones dentro de la misma, ya que no existe un canal de comunicación de los trabajadores a la Alta Gerencia.

Respecto al Componente de Supervisión o Monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), ambos resultados no coinciden puesto que la empresa en estudio no realiza una somera supervisión y monitoreo constante en todo lo que se trata de las actividades del área de Cargo y Encomiendas, pero estas supervisiones se realizan cuando ocurren las deficiencias en el servicio prestado y es cuando algún cliente o usuario pide conversar con el administrador o la gerencia para pedir solución ante una mala atención, pérdidas de encomienda, o la demora en llegar los paquetes.

V. CONCLUSIONES

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

De la revisión literaria se concluye que es de mucha importancia que las todas las empresas cuenten con un sistema de control interno implementado, adecuado y oportuno que les permita reducir errores y deficiencias en el servicio que se presta en la empresa, y que contribuya a un mejor manejo de las actividades de la empresa, para lo cual se debe tener en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos, con objetivos detallados y claros; con el fin de fortalecer el todo el proceso de la operatividad de las empresas y contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas de la organización para el bienestar tanto empresarial como para todos aquellos que requieran del servicio que este tipo de empresa nos brinda y darnos

confianza en poder dejar nuestros bienes en manos tuyas, confiando que estos llegaran a sus destinos, sin ningún inconveniente.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Del cuestionario aplicado al Gerente de la Empresa, se concluye que cuenta con un Sistema de Control Interno, a la vez cuenta con normas de conductas en donde se permite que el comportamiento del personal sea el más adecuado para el buen servicio al cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no lo toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejor remunerado o en su defecto incentivado.

También se comprobó que no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia. Así mismo la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno al momento de evaluar y supervisar el área de Cargo y Encomiendas, siendo esta área de alto riesgo de errores y deficiencias en la actividad misma que se ejerce, tomando las medidas correctivas para su mejor desempeño.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

De la revisión literaria pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede determinar que en las empresas a nivel nacional como en la empresa objeto en estudio si cuentan con un sistema de control, pero no adecuadamente e implementado, lo que está realmente

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

VI. RECOMENDACIONES

La mayoría de los autores nacionales, regionales y locales solo se han limitado a describir las características de una variable en la otra, mas no lo han podido demostrar estadísticamente dicho criterio, señalan que el control interno realiza un papel muy importante en el manejo de todas las empresas porque a través de dicho sistema nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa para su manejo.

Además se recomienda establecer los objetivos generales y específicos, y darlos a conocer a todo el personal con la finalidad de que todos estén involucrados en el cumplimiento de aquellos para el beneficio tanto empresarial como para los que confían en dicha entidad; así mismo integrar en el Sistema del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas a una persona capacitada, con el propósito de mejorar la operatividad de la organización y reducir los errores y deficiencias en la prestación del servicio, para tener clientes fidelizados y

mejorar en todos los sentidos a la empresa.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias bibliográficas

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

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621481/5/Tesina+Final.pdf>

Amaro, A. A (2013). La Importancia del Control Interno en la Empresa, Recuperado de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Andicochea, L. (2014). Control Interno y Gestión de Riesgos para Contables, Recuperado de [https://ocw.ehu.es/pluginfile.php/1823/mod_resource/content/1/2-CAP-1-Concepto e interes creciente del control interno.pdf](https://ocw.ehu.es/pluginfile.php/1823/mod_resource/content/1/2-CAP-1-Concepto_e_interes_creciente_del_control_interno.pdf)

Añasco, M. (2012). “Procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC” en Loja. Tesis de Contador Público. Universidad Nacional de Loja. Ecuador

Armas, P. (2014). “Modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas, taxis en la ciudad de Ibarra” en Imbabura. Tesis de Maestría. Universidad Americana. Ecuador

Bacallao, M. (2009). Génesis del Control Interno en Contribuciones a la Economía, Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Beade, A. & García, C. (2013). Servicio de Paquetería y Mensajería, Recuperado de https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2013/bol264_Servs_paqueteria_mensajeria.asp

Bernal, X., Hernández, M, & Rivera V. (2014). Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el envío de Encomiendas a través de Gestores y Empresas Courier en el Salvador, Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/6632/1/Tesis%20GA6.pdf>

Cabello, J. (2013) Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013 (tesis de grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cárcamo, S. Y. (2016). Los Mecanismos de Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de las Empresas del Sector Servicios, Rubro Courier de la Provincia de Piura, año 2015, Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/487>

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

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

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

Colmenarez, A. (2007). Análisis del manejo del inventario de la Empresa 2B Industrias y Taller, Tesis para optar el grado de Licenciado en Contaduría Pública, Escuela de Administración y Contaduría, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto, Venezuela.

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

- Cuellar, G. (2009). Informe Ejecutivo Coso, Recuperado de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Informe+Ejecutivo+COSO.pdf>
- Espinoza (2017) caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa petromovil s.a.c. De chimbote, 2016. Recuperado de <File:///C:/Users/Arqdeco.Mmmmmmm/Downloads/Espinoza%20cabrera%20informe%20de%20tesis%20final%20-%20pdf.Pdf>
- Estupiñan, R. (2016). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe
- Eberto, J (2012). Teoría del transporte, Recuperado de <http://septimo2012.blogspot.pe/2012/01/teoria-del-transporte.html>
- Flores, E. & Hacha, M. (2014). Empresa Flores Hermanos SRL, Recuperado de <https://prezi.com/72afjxyjp94j/empresa-flores-hermanos-srl/>
- Flores Y. e Ibarra G. (2006). Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa. Pachuga: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico-Administrativas.
- Grados L. B. (2005). “Aplicación de un programa de calidad en una empresa de Transportes”. Perú: Universidad Nacional

de Trujillo.

Giménez de Azcarate, B. (2014). Importancia de Control Interno en la Empresa, Recuperado de <https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Gómez, G. (2001). Manual de Procedimientos y su uso en el Control Interno, Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

Hernández, D. (2007). La Efectividad del Control Interno en el Buen Gobierno de las Empresas de Transporte Urbano, Recuperado de <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/fin/efectividad-de-control-interno-en-las-empresas-de-transporte.htm>

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

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

[TROL INTERNO TESORERIA INFANTES YUPA
NQUI OSMAR HEINER.pdf](#)

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

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

Laurita, F. (2013). Control Interno en Empresa de Transporte de Carga, Recuperado de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11884/Trabajo_Final_de_Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Logística Integral PITS (2016). Características del Servicio de Courier, Recuperado de <http://www.pits.com.pe/noticias/caracteristicas-del-servicio-courier.php>

- Macarlupu, M. (2016). Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Servicios - Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M Buss SAA Catacaos – Piura 2015, Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcillo, L. M. & Quito, M. A. (2016). Diseño del Control Interno para la Compañía Transempac SA, Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19483>
- Meléndez, J. (2015). Compilado de Control Interno. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza, O. (2013). “Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en la Pista Juan Pablo II, Managua” en Nicaragua. Tesis de maestría. Universidad Nacional las Américas. Nicaragua
- Milner, J. (2015). La Importancia del Control Interno para Disminuir el Riesgo de un Fraude, Recuperado de <https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>

Ministerio de transporte y comunicaciones, (2015). Definición de Encomienda, Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2800.pdf

Montero (2015). Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Mora, A. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de gestión. Ecoobook – Editorial del Economista. Madrid, España.

Ocaña, L. D. (2016). El Control Interno en la Gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015, Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1191>

Ospina, S. (2015). “calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” en España. Tesis de doctorado. Universidad Valencia. España

Orlando, D y Daniel G. (2013). El Sistema de Control Interno y su Importancia en la Auditoria, Recuperado de <http://www.facpce.org.ar:8080/ponline/wp->

content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf

Pintado y Rodriguez. (2014). Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego. Documento Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO_MIR_IAN_PROPUESTA_SERVICIO_CLIENTE.pdf

Quintero, M. T. (2016). Correo y Courier, Recuperado de <http://slideplayer.es/slide/7643564/>

Reyes, R. (2013). Logística de Transporte, Recuperado de <https://es.slideshare.net/ricarey/logistica-de-transporte-29230068>

Riquelme, M. (2017). La Planificación. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>

Rivas, J. (2015). El Informe COSO, Recuperado de <https://estudiantesvirtuales.wordpress.com/2015/08/11/el-informe-coso/>

Roncal, A. (2011). La Empresa, Recuperado de <https://es.slideshare.net/aroncalm/la-empresa-7070620>

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

Saavedra (2014), Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa AMÉRICA EXPRESS, disponible: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461/283>, Revista INCRESCENDO - Ciencias Contables y Administrativas - Vol. 01, N 02, Noviembre 2014

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

Salas y Velazco. (2009). Propuesta de rediseño del proceso servicio de carga y encomiendas en la empresa de transportes Línea S.A. Tesis de Grado, Universidad Privada de Ciencias

Aplicadas. Documento Disponible en:

http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_9efbee965846a41931ccfaa745c1239f

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

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

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

Transporte Internacional de Mercancías – TIBA, (2015). Características del Transporte de Mercancías, Recuperado de <https://www.tibagroup.com/mx/transporte-internacional-de-mercancias>

Vásquez, K. (2011). Control Interno, Recuperado de <https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>

Vega, M. & Jiménez, M. (2014). Evaluación del Riesgo y Control Interno según la NIA 400, y su Incidencia en la Gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012, Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1465>

7.2. Anexo

7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas	¿Cuáles son Características del Control Interno en el Área de Cargo y	Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y	1. Describir las características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las	No se aplica

<p>de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017</p>	<p>Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017?</p>	<p>Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017</p>	<p>Empresas del Sector Transporte del Perú. 2017</p> <p>2. Describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de la características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú y de la Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017</p>	
---	--	---	---	--

7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

TITULO: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú: caso empresas comerciales, periodo 2013”.

AUTOR: Obispo Chumpitaz, Daniel

LUGAR: Chimbote

AÑO: 2014

ANÁLISIS: El control interno es importante porque de esta manera permite lograr los objetivos trazados de la empresa, influyendo en las diversas áreas para ayudar a minimizar los riesgos de esta misma.

AUTOR: ZUÑIGA ABREGU, Jesús David

TITULO: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial INAFE S.A.C. de Chimbote, 2015”.

ASESOR: Mgtr .C.P.C. Víctor Alejandro Sichez Muñoz

PUBLICACIÓN: Chimbote: Universidad católica los Ángeles de Chimbote.

AÑO: 2017

El control interno influye directamente en la gestión de los inventarios porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de compras y ventas de existencias para no correr los riesgos de perder.

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES, TRABAJADORES O
REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA "SOYUZ S.A."

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa. Para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERU: CASO EMPRESA "SOYUZ S.A." – LIMA, 2017**

La información que usted proporcionara será utilizada con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Ciudad: LIMA.....

Fecha:.....

Nombre de la empresa: SOYUZ S.A......

ITEMS	SI	NO
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>		
1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado?	X	
2. ¿Existen normas de conducta que permitan a los empleadores conocer cuál es el comportamiento que se considera aceptable?	X	
3. ¿La empresa ha analizado las funciones que comprenden a cada	X	

tarea que se desarrolla en la empresa, estableciendo límites a la delegación de responsabilidad?		
4. ¿Considera que la asignación de responsabilidad a los empleados está correctamente realizada, conocen los empleados con claridad sus responsabilidades?		X
5. ¿Se toman acciones correctivas cuando no se llevan a cabo apropiadamente las responsabilidades asignadas?	X	
6. ¿Existe un área que se encargue del control interno de la organización?	X	
7. ¿El responsable del área de Cargo y Encomienda es conocedor de la importancia del desarrollo del control interno?		X
<u>EVALUACION DE RIESGO</u>		
1. ¿Ha establecido la empresa objetivos generales?		X
2. ¿Los empleados conocen con claridad los objetivos planteados para la actividad que realizan, así como los objetivos generales?		X
3. ¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos derivados de fuentes internas y externas que puedan obstaculizar la consecución de los objetivos, para continuar con sus actividades?		X
4. ¿La empresa cuenta con un software actualizado para el registro, rastreo o seguimiento y confirmación de la recepción del envío, para así evitar las pérdidas de encomiendas y a la vez tener un mejor control de los pagos en destino?	X	

5. ¿Existe controles de acceso restringido al personal al área de encomiendas?	X	
<u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u>		
1. ¿La empresa efectúa habitualmente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora para que sean ejecutados posteriormente?		X
2. ¿Se realiza el seguimiento a la implementación para mejorar las deficiencias detectadas en el área de Cargo y Encomienda, en cuanto a pérdidas de paquetes?	X	
3. ¿La empresa efectúa habitualmente un rastreo pertinente de los envíos de Cargo y Encomiendas con pagos destino, para saber si los pagos en destino correspondiente son mencionados por el responsable del área?	X	
4. ¿La empresa aplica estrategias para medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?	X	
<u>INFORMACION Y COMUNICACION</u>		
1. ¿Recibe la Alta Gerencia información oportuna, clasificada y veraz que le permita identificar situaciones que merecen su atención y posibles acciones?		X
2. ¿Existe una comunicación fluida por parte de los trabajadores con la Alta Gerencia?		X
3. ¿Los canales de comunicación que existen, permite a los trabajadores poner en conocimiento a la gerencia de posibles		X

irregularidades o realizar sugerencias que puedan mejorar las actividades?		
4. ¿Cuenta la empresa con mecanismos para recabar sugerencias o quejas de clientes?	X	
5. ¿Se toman acciones correctivas frente a eventuales quejas por el servicio prestado?	X	
<u>SUPERVISION Y MONITOREO</u>		
1. ¿Las faltas y los problemas detectados en las acciones de supervisión se registran y se comunican con prontitud al responsable del área, con el fin de que tome las acciones necesarias para su corrección?		X
2. ¿La gerencia realiza algún tipo de supervisión, como puede ser investigar quejas de clientes por perdidas de sus paquetes y por entrega de sus encomiendas fuera de tiempo?	X	
3. ¿En cuanto a posibles carencias del servicio prestado, se investigan las causas del problema?	X	
4. ¿Ante una toma de medidas correctivas necesarias se efectúan seguimientos para asegurarse que la medida fue la correcta?	X	
5. ¿Cuenta la empresa con un registro exacto de los ingresos de las cobranzas y cuentas por cobrar por los envíos de encomiendas con pago a destino?	X	
6. ¿El área de Cargo y Encomienda controla la mercadería recibida?	X	