

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO  
EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE  
CARGA, LIMA, 2022**

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

**AUTOR:**

QUISPE ORTIZ FLOR DESIRE  
CODIGO ORCID: 0000-0002-2458-5678

**ASESOR: Dr.**

GARCIA BAYONA JUANA  
CODIGO ORCID: 0000-0003-3780-8911

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD Y FINANZAS**

LIMA, PERÚ

FEBRERO, 2022



## Resumen

El reciente estudio tiene como propósito implantar el sistema de control interno en todas las áreas de las empresas de transporte de carga, Recursos Humanos, tesorería, administración, contabilidad, sistemas y operaciones para identificar y tratar a tiempo los riesgos que se encontraran en el procesamiento de información, en efecto, no afrontar pérdidas financieras. Gran parte de las empresas de transporte de carga tienen una pésima e inadecuada gestión en la administración ,a continuación, ejemplos; la mala coordinación que tiene el coordinador de operaciones con los conductores y estibadores al momento de la carga de las mercaderías, estos no avisan a tiempo que tipo de mercadería están llevando o cargando y así se crea las mermas que son perdidas para la empresa, la mala coordinación con recursos humanos al contratar conductores con antecedentes de robo y a consecuencia se sufre robo de vehículos, mala coordinación con tesorería con depósitos no a tiempos esto crean molestias con los conductores, entre otros. Por ello en la presente investigación se plantea implementar procesos de control interno para llevar a cabo un eficiente trabajo de la administración y las áreas existentes.

El trabajo concluye señalando que el control interno es una base fundamental en una organización, se tiene que implementar de manera indispensable un sistema de control con integrantes debidamente capacitados en el tema para identificar los riesgos a tiempo y dar una pronta y certera solución, para así, determinar mejoras a futuro en la administración.

Palabras Claves: Control Interno, transporte, organización, administración.

### **Abstract**

The purpose of the recent study is to implement the internal control system in all areas of freight transport companies, Human Resources, treasury, administration, accounting, systems and operations to identify and treat in time the risks that are found in the processing of information, in effect, not face financial losses. A large part of the cargo transport companies have a terrible and inadequate management in the administration, below, examples; the poor coordination that the operations coordinator has with the drivers and stevedores at the time of loading the merchandise, they do not notify in time what type of merchandise they are carrying or loading and thus the losses are created that are lost for the company, the poor coordination with human resources when hiring drivers with a history of theft and as a result vehicle theft is suffered, poor coordination with the treasury with deposits not on time, this creates inconvenience with drivers, among others. For this reason, in the present investigation, it is proposed to implement internal control processes to carry out an efficient work of the administration and the existing areas.

The work concludes by pointing out that internal control is a fundamental basis in an organization, it is essential to implement a control system with members duly trained in the subject to identify risks in time and give a prompt and accurate solution, so that, determine future improvements in the administration.

**Keywords:** Internal Control, transport, organization, administration.

## Tabla de Contenido

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Resumen .....                    | 3  |
| Abstract.....                    | 4  |
| INTRODUCCION.....                | 6  |
| CAPÍTULO I: BASES TEORICAS ..... | 7  |
| Conclusiones .....               | 22 |
| Recomendaciones.....             | 23 |
| Aporte de la investigación ..... | 24 |
| Referencias Bibliográficas ..... | 25 |

## INTRODUCCION

El presente trabajo nace por temas de incomodidad personal, estos últimos años laboré en empresas de transporte de carga de mercadería donde pude apreciar dificultades del manejo del control interno en los distintos espacios que maneja la organización, como Recursos Humanos, tesorería, administración, contabilidad, sistemas y operaciones esto generaba deficiencias del cumplimiento de los objetivos como empresa. Por ello, se planteó 8 fases como alternativa de solución estos han permitido a muchas empresas mejorar su control interno y por ende su gestión.

El presente trabajo de investigación tiene por título, **IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE**. El objetivo general del trabajo es conocer la importancia del control interno en una empresa de transporte. Esto nos permitirá conocer e identificar las cualidades y riesgos que tiene la empresa y de esta manera poder tomar una buena decisión.

Rivas, (2011), El control de una entidad debe incluir algunas características como tener una ubicación planeada, descubrir habilidades, ser adecuado, continuar una estructura establecida por la administración para la obtención de intereses de gerencia. Por esta razón esta integrada un tipo de control organizacional que esta conducido especialmente a las funciones que lleva día a día el área de operaciones de la organización

La investigación se estructura de la siguiente manera; primero se da a conocer el concepto, se describe los componentes que existen, tipos, importancia y fases de la implementación del control interno.

## **CAPÍTULO I: BASES TEORICAS**

### **1.1 Antecedentes del Problema**

A continuación, daremos a conocer antecedentes nacionales e internacionales:

#### **1.1.1. Antecedentes Nacional**

Garay, R. (2019) Maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. En su investigación titulada “Comparativo de problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del sector servicios del Perú: Caso “Transportes Vitsan S.A.C.” y mejora Chimbote 2019”, su objetivo general es determinar las posibles oportunidades del Control Interno comparando entre las Microempresa de las zonas del Perú, y la empresa Transportes Vitsan S.A.C., esto nos ayudara a comprender y determinar las virtudes que tiene la empresa, y así mismo, tomar una decisión adecuada para ellos. Se empleo diseño no experimental, descriptivo, bibliografía, documental y de caso. Se uso los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, cuestionarios. Como resultado indica implementar un sistema de control interno adecuando personal debidamente capacitado en el tema, se asegura el crecimiento indispensable y oportuno durante la realización de las actividades, de esta manera se tendrá una adecuada gestión administrativa donde se podrá visualizar a tiempo los riesgos. Esto es justificado porque al existir una auditoría interna da tranquilidad a las operaciones que son efectuadas de acuerdo con los procedimientos establecidos. Consiguiendo la siguiente conclusión el control interno es esencial en una organización, con el pasar del tiempo ha sido factible que las entidades se den cuenta la importancia que es esto al tomar decisiones adecuadas, saber la situación en la que se encuentra la empresa y dar soluciones de manera instantánea y cierta. Lugar del estudio fue la empresa Transporte Vitsan S.A.C, Chimbote.

Mejia, E. (2018) Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tiene como título “Caracterización Del Control Interno en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017” El trabajo tiene como objetivo general: Establecer y detallar las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” –2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario, logrando los siguientes resultados: a) En el caso de entidades que brindan servicios e implementan un sistema de control interno en ellas se da a conocer que las operaciones que están realizando sean más eficiente y eficaz se considera como una herramienta de gestión, la cual, ayuda a visualizar la información que se usa de manera incorrecta y los riesgos que existen para poder conseguir lo propuesto, también es necesario tener una adecuada comunicación con el trabajador y así hacerle saber las responsabilidades que tiene dentro la empresa. b) La información que se alcanzó a recoger del cuestionario que se realizó al presidente de una empresa de servicios, se ha concretado que cuentan con el sistema de control, Manual de organización y funciones; esta se ejecuta de manera directa con los colaboradores teniendo en cuenta la aplicación de los cinco componentes del control interno. Por conclusión el control interno interviene excesivamente en la toma de decisiones y el control de los diversos espacios de la empresa para poder minimizar los riesgos que se presentaran en el proceso. La muestra: está conformada por un 1 Micro y Pequeña empresa de Chimbote.



Martos, K. (2018) Maestría, Universidad nacional de Cajamarca El presente trabajo tiene como título “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016”, El objetivo es dominar el acontecimiento del control interno en la gestión administrativa de la Empresa de Transportes Marín S.A.C. – filial Cajamarca. Los instrumentos principales de recolección de datos fueron: la entrevista, el cuestionario y observación directa. La muestra es de 40 personas, de los cuales 38 son trabajadores y 2 son socios. El resultado de la Investigación realizada a la empresa nos señala que no cuenta con un Sistema de Control Interno a consecuencia no permite reconocer los peligros para tener en cuenta, y así, poner en funcionamiento acciones correctivas para luego hacer seguimiento y monitoreo, esto apoya a custodiar los activos garantizando el cumplimiento de los procesos de esta forma se promueve la eficiencia.

### **1.1.2. Antecedentes Internacional**

Quiroz, V. (2020) Postgrado, Universidad Central del Ecuador. En su investigación titulada “Sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa Dismocon “Diseño mobiliario para la construcción””, el objetivo general del trabajo es promover un procedimiento de control interno apoyada en la metodología COSO III para la empresa Dismocon, para realizarlo se propuso diferentes objetivos específicos para establecer las bases teóricas vinculadas al control interno, definir situaciones reales en las áreas de la empresa utilizando un control de evaluación , dar a conocer un proyecto basado en la metodología Coso III que facilitara constituir el grado de cumplimiento de los factores de control interno dentro la organización. La muestra está conformada por los empleados y directivos que laboran en Dismocon. Se da por conclusión que el sistema que se tiene planeado integrar en este trabajo aconseja poner pautas para un control eficaz dirigido directamente a las necesidades de la empresa y ayude de guía para mejorar la calidad de gestión del talento humano y recursos financieros, minimizar riesgos.

Martelo, B. Hernandez, M. y Blanco, W. (2019) Postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia. El presente trabajo tiene como título “El Control Interno Como Estrategia Para El Desarrollo Del Sistema De Inventario En El Sector Bananero, Santa Marta” La finalidad es la comprobación del sistema de control interno en las empresas del sector bananero en el Departamento del Magdalena, para acatar el proyecto. Los objetivos específicos a) Reconocer el alcance del control interno en los inventarios, en las organizaciones del sector Bananero b) Dominar los procesos de control interno que son usados consecutivamente las empresas Bananera para su manejo de inventarios c) Identificar el procedimiento adecuado para los inventarios en la empresa d) Reconocer que estrategias permiten el avance de un sistema de control interno. Se utilizo el método descriptivo, deductivo y cualitativo, la cual, se orientó el estudio documental, donde se ejecutó una observación general en las empresas

fundamentándose en el informe C.O.S.O., de conclusión se puede interpretar que un sistema de control interno para el efectivo manejo de los inventarios en las empresas del sector bananero es de suma importancia en dirigir los procesos y actividades que permita el uso efectivo de los recursos de la compañía. Desde la perspectiva financiera, un adecuado manejo de inventarios sirve como guía para elaborar informes, esto permite visualizar el estado del área contable.

Quiñonez, D. (2017) Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El presente trabajo tiene como título “Sistema de Control Interno para el área de inventario en la empresa multirepuestos Játiva de la ciudad de Esmeraldas”, el objetivo general es proyectar un sistema de control interno para el área de inventario, donde se detallan los procedimientos, políticas e indicadores de gestión para su oportuna administración de gestión en la empresa Multipuestos Játiva ubicada en la ciudad de Esmeraldas, se aplicó tipo de investigación descriptiva a través del método inductivo, esto permitió observar un análisis eficaz sobre el estado actual de la organización en cuanto al uso de los inventarios, se utilizó la técnica entrevista para esto se elaboró un cuestionario constituido por 15 preguntas se aplicó a 4 personas que trabajan en el área administrativa y contable y departamento bodega-ventas, quienes nos brindaron información útil para la solución óptima a las deficiencias que maneja la empresa. Se evidencia resultados más relevantes, no existe procedimientos adecuados para el manejo de inventarios esto ocasiona desequilibrio en las tareas que se realiza dentro del área de bodega, así mismo, se concluye es necesario la implementación de indicadores de gestión por lo tanto permitirá medir de forma cuantitativa los movimientos que tienen periódicamente los inventarios.

## **1.2. Control Interno**

### **1.2.1 Concepto**

Según Mantilla (2012) se determina que el control interno como un desarrollo realizado por los trabajadores de la empresa, por lo tanto, cumplir objetivos específicos indicados, implicando toda la característica del negocio, también se da conocimiento que un directivo se concentre en cumplir los objetivos determinados por la entidad. El control interno forma parte del procedimiento elemental a nivel gerencial de planeación, ejecución y monitoreo, esto pertenece a una de la herramienta más usada por la administración.

Asimismo, Juárez (2016) afirma de manera similar el Control Interno es aquel proceso adecuada por las distintas métodos elaborados detalladamente por la alta dirección, quien ejecuta el área de recurso humano de la entidad con la finalidad de brindar garantía y fiabilidad con la información que es generada en transacciones económicas, y así impulsar de manera oportuna la eficiencia y eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la empresa.

Por otro lado, Melgarejo (2016) desde un punto de vista contable existe otro panorama de entender sobre el Control Interno, en resumen, nos dice: Está contemplado un proyecto de organización en los procesos coordinados oportunamente con todas la áreas de la entidad analizando la obligaciones del negocio, y así mismo resguardar los activos, verificando con precisión y confiabilidad los datos contables.

### **1.3.Componentes Del Control Interno**

#### **1.3.1 Ambiente De Control**

Estupiñan, (2006), señala que consiste que: en la organización deba existir un área que estimule e inflencie el control de las actividades del personal. Es el principal e indispensable elemento sobre el cual proceden los otros componentes, a su vez, actúan para la ejecución de los objetivos del control interno.

Al mismo tiempo, Layme (2015) da por entendido: El entorno organizacional es favorable para el ejercicio el practicar las buenas prácticas, virtudes, comportamiento y reglas apropiadas entre los compañeros de la entidad., para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estos acontecimientos contribuyen a la entidad a su fortalecimiento en políticas, procedimientos de control interno, buen clima organizacional y disciplina a través de la influencia que se ejerce sobre el comportamiento del personal de la organización. (p. 25)

#### **1.3.2 Evaluación De Riesgo**

Fonseca (2013) afirma lo siguiente: En este componente se podrá investigar y verificar los peligros que podrían aparecer en el proceso para la obtención de objetivos del control dentro de la gestión de la organización.

En efecto, Claros & León (2012) nos da a entender que la evaluación consiste en distinguir que propósitos tiene un ambiente para así estudiar los riesgos más significativos y clasificarlos por relevancia y probabilidad de ocurrencia que no nos permita alcanzar los propósitos de la organización, y así podremos determinar la forma en que serán gestionados y enfrentados.

Mientras tanto, Vanegas & Pardo (2014) afirma que evaluar un riesgo consiste en reconocer y examinar las diferentes adversidades, por lo tanto, estas no permitan el logro de los objetivos de la empresa. Es fundamental que la entidad establezca de mecanismo, métodos sistemáticos

y análisis de los riesgos que se encuentren relacionados a la tarea de la organización; esto ayudara a reducir sus riesgos y aumentar oportunidades.

### **1.3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

Gutiérrez (2012) afirma lo siguiente: Las actividades de control verifican que se lleven a cabo las acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, en efecto, conseguir los objetivos formulados por la organización.

Por lo tanto, Castañeda (2014) da por entender que: Son normas y procedimientos que se constituyen en acciones necesarias en la implementación de políticas, estas son ejecutas en todos los niveles de la organización de esta forma se pretenden asegurar el cumplimiento estas actividades para evitar los riesgos a futuro.

### **1.3.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

Rabines, (2013) deduce en esta actividad se relaciona en reconocer, reunir y comunicar la información fundamental de la entidad, de tal modo, se permita en tiempo, forma, oportuna y de la misma forma contribuya a que los trabajadores cumplan con sus obligaciones dentro la empresa.

Al mismo tiempo Mantilla (2012) comunica que se debe distinguir, captar y manifestar la información necesaria para la toma de decisión oportuna en tiempo mínimo y forma apropiada que oriente a los trabajadores a cumplir con sus responsabilidades, también la comunicación eficiente debe darse con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

### **1.3.5 SUPERVISION**

Blanco (2012) define lo siguiente: La supervisión y monitoreo es un proceso donde se investiga la efectividad del control interno después de un tiempo determinado, por lo tanto; se

dispone a realizar constantes ejercicios de control, seguimiento y evaluaciones con un previo estudio de plan y serán controladas bajo una premisa adecuada para las decisiones correctas.

De igual manera, Argandoña (2012) afirma lo siguiente: Es un seguimiento donde se verifica la realización del control interno eficaz; implementando adecuadamente su uso y cumplan diariamente. El objetivo es confirmar que los controles sean laborados adecuadamente; en caso contrario tomar las medidas correctivas necesario para ello.

## **1.4 TIPOS DE CONTROL INTERNO**

### **1.4.1 CONTROL INTERNO FINANCIERO**

Aguirre & Armenta (2012). Nos da entender que: El control interno financiero contiene un proyecto organizacional; por lo tanto, va de la mano con los procedimientos, métodos y el buen registro que se vincula con la custodia de recursos. La responsabilidad recae sobre el funcionario encargado, este tendrá que brindar autorización, aprobación, segregación de funciones, entre otros aspectos importantes de su área para poder tener con exactitud y confiabilidad la información financiera para la oportuna presentación.

### **1.4.2 CONTROL INTERNO CONTABLE**

Grady, P. (2000). El control interno contable comprende el plan de organización y procesos que opera en la organización, y así, poder custodiar los activos de perdidas provenientes de estafa, comprobar la precisión y confianza en los datos contables, donde la gerencia usa para la toma de decisiones, fomenta la eficiencia en su operaciones realizadas y estimula la aprobación a las políticas adoptadas en aquellas áreas , de igual manera, la contabilidad y departamentos financieros tienen un compromiso de manera directa o indirecta.

### **1.4.3 CONTROL INTERNO PRESUPUESTO**

Aguirre & Armenta (2012). El Control de Presupuesto es un instrumento técnico va de la mano con el control de la sugerencia indicado por parte administrativa, para poder lograr a alcanzar determinados rendimientos eficaces de la elaboración del presupuesto principalmente cuando se establece la elaboración de lo recibido en la relación con las desviaciones que se muestran y se controlara recurriendo al Control de Presupuesto.

### **1.4.4 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

Arroyo N., Guzmán F. y Palmiro E. (2019): “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (agosto 2019), 111.<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>. Deduce que el control interno administrativo esta direccionado con un plan de políticas, procedimientos, organización y objetivos programados que competen a los procesos de determinar la autorización del negocio y actividades de la alta gerencia, por otra parte, el control interno administrativo es de suma importancia para la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización.

### **1.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

Estrada (2010) menciona que el Control Interno tiene un conjunto de ventajas para la organización. A continuación, se presenta los principales beneficios del control interno: una serie de beneficios para la entidad. A continuación, se presentaremos los principales beneficios:

a. El control interno facilita en la mejora del rendimiento de la entidad y mejora el desarrollo de las actividades institucionales realizadas.



b. Un Control Interno bien esmerado colabora de manera importante para la obtención de una gestión óptima cada vez que genera beneficios a la administración y todas las áreas de la organización, ejecutando subprocesos, procesos y actividad.

c. El Control Interno es un instrumento que coopera a combatir contra la corrupción.

d. El Control Interno refuerza en conseguir sus intereses de desempeño y rentabilidad, por lo mismo, esto previene la pérdida de los bienes de la entidad.

e. El Control Interno simplifica el sostener y asegurar la información financiera fiable para sostener que la organización cumpla con las normas, leyes y regulaciones que dispone el Congreso, evadiendo las pérdidas de prestigio y otras repercusiones encontradas.

### **1.6 Objetivo del Control Interno**

Estupiñán (2006), define que el objetivo asimila el plan de organización, un conjunto de métodos y procedimientos que afiancen que los activos estén correctamente salvaguardados eficazmente.

Los objetivos básicos son:

- Efectividad de las operaciones existentes en las entidades.
- Capacidad para realizar una fiable información financiera.
- Acatar las leyes y reglamentos aplicados por la entidad.

Asimismo, Estrada (2010) nos dice lo siguiente Los objetivos del control interno son:

- a) Impulsar y perfeccionar la eficiencia, eficacia, calidad y economía en las operaciones y servicios que brinda a sus clientes la organización.

- b) Velar y proteger los bienes de la entidad contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido, actos ilegales o alguna situación perjudicial que pudiera afectarlos, para evitar hechos irregulares se debe realizar un reglamento para incorporar en la entidad y a sus operaciones.
- c) Asegurar la fiabilidad adecuada en la información a proporcionar.
- d) Promover e fomentar la practica de cualidades y aptitudes institucionales entre los trabajadores de cada área de la entidad.
- e) Fomentar el acatamiento de la misión u objetivo por parte de los funcionarios, estos deben rendir cuentas por los deposito que se le realizan y bienes que dispone a su cargo.
- f) Brindar información sobre el valor público de los bienes y servicios brindados a la ciudadanía.

## **1.7 Fase de la Implementación del Control Interno**

Anonimo (2017), Las 8 fases para implementar un sistema de control interno, <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>. Señala que existen un conjunto de fases que es importante seguir de manera secuencial, y así, garantizar una adecuada implementación del control interno en las entidades.

Son las siguientes:

### **1.7.1 Fase 1: Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación**

Previo al comienzo de la implementación del sistema, es fundamental alistar el ámbito de trabajo, se empieza en comunicar sobre lo que se realizara y la importancia, beneficios del

control para la organización e incluso para cada uno de los participantes. El organizar capacitaciones para los colaboradores a nivel de cada área se tiene que dar a conocer la hoja con los pasos para el desarrollo de las fases, también, es una forma de inculcar estos conceptos.

### **1.7.2 Fase 2: Recabar información**

Cuando se haya informado la importancia del control entre de los participantes de la entidad, es donde se recolecta toda información. En esta fase el personal que labora en la organización tiene que intervenir de manera activa para la recolección, así mismo, estos deben tener un coordinador responsable designado.

Existen diferentes métodos de recopilación:

- **Narración:** El jefe de recursos humanos quien realiza la entrevista al ingresar un trabajador, por si mismo, este le describe las tareas que tendrán que realizar dentro de la empresa, independientemente estos están establecidos formalmente en el MOF de la organización.
- **Listas de chequeo:** Se ejecuta cuestionarios por parte del encargado para recoger información, así mismo, debe tener un previo conocimiento sobre sistemas de control, y así, realizar una adecuado checklist estos deben contener respuestas que se tiene que dar a conocer la dinámica interna en la que maneja cada área de la entidad.
- **Observación:** Por medio de la observación también se puede sustraer información necesaria para así considerar elementos que tiene que ser registrado y documentado.

Se suele emplear flujogramas para finalizar con la información recolectada con la metodología anterior, esto nos ayudara a visualizar el ritmo que se sigue para ejecutar las operaciones de la empresa de manera eficiente.

### **1.7.3 Fase 3: Clasificar la información obtenida**

El responsable tendrá que reunir toda la información necesaria que obtuvo a través de los medios mencionados anteriormente, donde este tendrá que registrar y ordenar de la forma más adecuada posible para simplificar respuestas y correcta interpretación de ellas.

### **1.7.4 Fase 4: Diagnosticar**

Respecto a esta fase ya se encuentra información precisa (cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, procedimientos) para así, ejecutar un resultado de las condiciones de los aspectos de la gestión administrativa evaluada.

### **1.7.5 Fase 5: Revisar los procedimientos**

La perspectiva de la calidad total, la normativa legal, los parámetros de reingeniería de procesos y normas administrativas se usa como guía para poder hacer un examen profunda de los procedimientos de la organización con el objetivo de realizarlo de manera efectivo.

### **1.7.6. Fase 6: Evaluar el control interno y de gestión**

Plantear una opción de evaluar el sistema de control interno entre todos los colaboradores que pertenecen a la organización, y así, estos deberán contribuir en la visión, y así mismo, involucrarse en el cumplimiento continuo para la mejora.

### **1.7.7. Fase 7: Implementar, hacer seguimiento y ajustar**

Es el momento donde los responsables tendrán que hacerse cargo de implementar el control interno ya diseñado en todas las áreas y así mismo asegurar su cumplimiento. El coordinador de ellos tiene que hacer seguimiento diario, sustento de la auditoría interna y si es necesario tomar acciones correctivas para la realización de ajustes finales

### **1.7.8 Fase 8: Evaluar indicadores y realizar más ajustes**

Se deben implementar KPI de gestión, sistemas de administración de riesgos, tableros de mando visuales en términos numéricos y con colorimetría para analizar de manera colectiva la información. Dichos indicadores se tienden a guardar y estructurar en cuadros de mando o Balanced Scorecard, recomendable el uso es de forma mecanizada, esto concede obtener información en tiempo real para la toma de decisiones.

## Conclusiones

1. Según los resultados obtenidos se pudo apreciar que las empresas de transporte no cuentan con un Sistema de Control Interno, por lo mismo, carecen de métodos, políticas, procedimientos y mecanismo para la mejora continua, también, se pudo observar que no cuentan con un organigrama, MOF (Manual de Organización y Funciones), Códigos de Ética, Reglamento Interno de Trabajo establecidos, Políticas de Calidad y Salud y Seguridad en el trabajo; estos siendo un peligro muy alto para la empresa con consecuencia de afectar su imagen y no lograr sus objetivos establecidos.
2. Los ambientes físicos no son los adecuados para el personal administrativo y operaciones, no cuentan con la adecuada infraestructura para su centro de labor, esto influye de manera negativa el desarrollo de sus actividades diarias; dando a lugar una disminución en la productividad de los colaboradores. El horario de entrada y salida de los colaboradores aún no está definido porque estos no están de acuerdo por el cambio de horario que realizaron sin previa coordinación.
3. El reclutamiento de personal es ineficiente por el área de Recursos Humanos, no existe programas para publicidad exclusivamente para ofertas de trabajos. Al reclutar un personal nuevo, no existe un proceso definido para visualizar los pasos a seguir para el proceso de selección de personal, por ejemplo, quien da la entrevista, las charlas, prueba de manejo.
4. La comunicación de gerencia con colaboradores es inapropiada, esto genera malestar laboral, desmotivación e insatisfacción de estos por ende siempre suelen retirarse. No dan incentivos los coordinadores por el eficiente trabajo realizado, al contrario, al existir alguna pérdida de mercadería, se realiza descuento inmediato.

## Recomendaciones

1. Implementar un sistema de control Interno con personal debidamente capacitados en el tema, así como la formulación y su adecuada aplicación de políticas, procedimientos y mecanismo, organigrama, MOF, Códigos de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Políticas de Calidad y Salud y Seguridad en el trabajo establecidos por la entidad con deberes y derechos de los colaboradores.
2. La creación e implementación de ambientes adecuados para el área administrativa y operativas de la organización.
3. Incorporar mecanismos para la comunicación sea más fluida gerencia con colaboradores y el fomento de la retroalimentación mediante reuniones, actividades, charlas que serviría para difundir estratégicamente los objetivos, misión, visión y políticas a implementar en la organización. De esta manera se estaría logrando la concientización de todos los colaboradores de la empresa, mientras más compromiso que tengas mejor es el resultado.
4. Elaborar políticas claras en relación a reclutamiento y contratación del personal, la fijación de los salarios, horarios de trabajo; esto tiene que estar debidamente aprobado y autorizado.

### **Aporte de la investigación**

Al realizar la implementación de los componentes del Control Interno se podrá apreciar mejoras en la organización.

- **Ambiente de Control:** Al implementar los procedimientos del MOF, se observará que los colaboradores tendrán claro cuáles son sus funciones y responsabilidades relacionados al trabajo, asimismo, tendrán que recibir capacitaciones, charlas para mejorar su rendimiento laboral.
- **Evaluación de Riesgo:** Se tendrá que desarrollar una metodología de análisis de riesgo a fin de controlar riesgos encontrados en el camino.
- **Actividades de Control:** Establecer las actividades por cada área de la organización con frecuencia anual de la realización de estas actividades.
- **Información y Comunicación:** Con la implementación del Control Interno se visualizará cambios en la comunicación y ofrecimiento de información laboral con el personal.
- **Supervisión:** Desarrollar mejores estrategias de supervisión en los procesos de administración, así mismo, habrá mejora significativa en la empresa.



### Referencias Bibliográficas

- Garay, R. (2019). *Comparativo de Problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del Sector de Servicios del Perú: Caso "Transportes Vitsan S.A.C." y mejora Chimbote 2019*. Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24862/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_GARAY\\_FLORES\\_ROSA\\_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24862/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_GARAY_FLORES_ROSA_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martelo, B., Hernandez, M., & Blanco, W. (2019). *El Control Interno Como Estrategia Para El Desarrollo Del Sistema De Inventario En El Sector Bananero, Santa Marta*. Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019\\_control\\_interno\\_estrategia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf)
- Martos, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016*. Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2154/El%20Control%20Interno%20en%20la%20Gesti%c3%b3n%20Administrativa%20de%20la%20Empresa%20de%20Transportes%20Mar%c3%adn%20Hermanos%20SAC%2c%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejia, E. (2018). *Caracterizacion Del Control Interno en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Del Perú: Caso "Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A.* Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la

Univesidad Católica los Ángeles de Chimbote:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL\\_INT ERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_MEJIA\\_FARFAN\\_ELIZABETH\\_G UADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INT ERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_G UADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quiñonez, D. (2017). *Sistema de Control Interno para el área de inventario en la empresa multirepuestos Játiva de la ciudad de Esmeraldas*. Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/QUI%C3%91%C3%93 NEZ%20ANGULO%20DAMARIS%20MADELAYNE%20.pdf>

Quiroz, V. (2020). *Sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa Dismocon “Diseño mobiliario para la construcción”*. Retrieved 01 de 02 de 2022, from Repositorio Institucional de la Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24861/1/FCA-CCA- QUIROZ%20VER%c3%93NICA.pdf>

Chavez, L. (2019) *Implementación del Control Interno y su Incidencia en la información Financiera de la Empresa Mega Transportes S.A.C., período 2018 – 2019*, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11180/CPchsalg.pdf?sequence =1&isAllowed=y>

Rodríguez, C. (2017) *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.R.L, Año 2017*, Repositorio Institucional de la

Universidad Cesar Vallejo:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11637/rodriguez\\_rc.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11637/rodriguez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salinas, R., Fernández, I. (2021) *El control interno y la gestión de los inventarios de una empresa comercial*, Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias y Humanidades:

[https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/625/Salinas\\_RA\\_Fernan  
dez\\_IJ\\_tesis\\_contabilidad\\_finanzas\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/625/Salinas_RA_Fernandez_IJ_tesis_contabilidad_finanzas_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Usco, D. (2020). *Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras del sector metalmecánica de la provincia de Huancayo – 2019*, Repositorio Institucional de la Universidad Continental:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8206/3/IV\\_FCE\\_310\\_TI  
\\_Usco\\_Berrocal\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8206/3/IV_FCE_310_TI_Usco_Berrocal_2020.pdf)