

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGIÓN PUNO EN EL PERIODO
2016 – 2017**

PRESENTADA POR:

CLAUDIA JEANNETTE BENAVENTE CUSACANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

PUNO, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGIÓN PUNO EN EL
PERIODO 2016-2017

PRESENTADA POR:

CLAUDIA JEANNETTE BENAVENTE CUSACANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



.....
Dr. EDUARDO JIMENEZ NINA

PRIMER MIEMBRO



.....
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc. MARCO ENRIQUE CONDORI ONOFRE

ASESOR DE TESIS



.....
Dr. MARÍA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

Puno, 27 de agosto del 2019

ÁREA: control Interno
TEMA: Implementación de Control Interno
LÍNEA: Gestión Empresarial

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para llegar hasta este punto, quien guía mi camino y me permitió convertir en realidad este maravilloso sueño.

A mi querido padre que Dios lo tenga en su gloria, Luis Dulio y mi madre Genoveva por innumerables motivos, sobre todo por ser ejemplo de perseverancia y constancia, ser una inspiración constante para salir adelante y no desmayar nunca.

AGRADECIMIENTOS

- Un especial agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme brindada la oportunidad de estudiar la Maestría en Contabilidad y Administración. Mi eterna gratitud a todos los Docentes quienes impartieron sus conocimientos, así mismo orientándome acertadamente, durante los años de mis estudios de Postgrado.
- Mi reconocimiento a mi Asesora Dr. María Amparo Catacora Peñaranda, por su orientación en la culminación del presente trabajo de investigación, al Dr. Eduardo Jimenez Nina y Dr. Rolando Esteban Rodriguez Huamani, quienes con sus sabios consejos, orientaciones, revisiones y correcciones permiten la culminación de la presente tesis.
- A los funcionarios Gerentes de las diferentes empresas de transporte, que al facilitarme la documentación e información han hecho posible la culminación del presente trabajo.
- A mi familia que son mi fortaleza para seguir adelante, mi inmenso agradecimiento a ellos.

ÍNDICE GENERAL

| | Pag. |
|-------------------------|-------------|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTOS | ii |
| ÍNDICE GENERAL | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| ÍNDICE DE ANEXOS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCIÓN | 1 |

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

| | |
|---|----|
| 1.1. Contexto | 3 |
| 1.2. Marco teórico | 6 |
| 1.2.1 El Control | 6 |
| 1.3. Antecedentes | 24 |
| 1.3.1. Antecedentes Internacionales | 24 |
| 1.3.2. Antecedentes Nacionales | 27 |
| 1.3.3. Antecedentes Regionales | 30 |

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

| | |
|-----------------------------------|----|
| 2.1. Definición del Problema..... | 32 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| 2.2. Intención de la investigación..... | 33 |
| 2.3. Justificación..... | 33 |
| 2.4. Objetivos de la Investigación..... | 34 |
| 2.4.1.Objetivo General | 34 |
| 2.4.2.Objetivos Específicos..... | 34 |
| 2.5. Hipotesis de la investigación..... | 34 |
| 2.5.1.Hipotesis General | 34 |
| 2.5.2.Hipotesis Específicos | 34 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| 3.1. Estrategia Metodológica..... | 35 |
| 3.2. Enfoque Epistemológico | 35 |
| 3.3. Diseño de la Investigación | 36 |
| 3.4. Metodología de la Investigación | 36 |
| 3.5. Metodos de Investigación Utilizados | 36 |
| 3.5.1.Método Deductivo..... | 36 |
| 3.5.2.Método Descriptivo..... | 37 |
| 3.5.2.Método Analítico | 37 |
| 3.6. Tipo de Investigación | 38 |
| 3.6.1.Investigación Aplicada..... | 38 |
| 3.6.2.Investigación Documental..... | 38 |
| 3.6.3.Investigación de Campo..... | 38 |
| 3.7. Ámbito o lugar de estudio | 38 |

| | |
|----------------------|----|
| 3.7.1.Población..... | 38 |
| 3.7.2.Muestra..... | 39 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 4.1. Análisis e Interpretación de Resultados..... | 40 |
| 4.1.1. Conocer y analizar la estructura de Control Interno actual de las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017 | 40 |
| 4.1.2. Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017 | 47 |
| 4.1.3. Proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región Puno | 55 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis con los objetivos..... | 59 |
| 4.3. Discusión..... | 60 |
| CONCLUSIONES | 63 |
| RECOMENDACIONES..... | 65 |
| BIBLIOGRAFÍA | 66 |
| ANEXOS | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pag. |
|---|-------------|
| 1. Análisis del componente Ambiente de Control | 40 |
| 2. Análisis del componente Valoración de Riesgo | 42 |
| 3. Análisis del componente Actividad de Control | 43 |
| 4. Análisis del componente Información y Comunicación | 45 |
| 5. Análisis del componente Seguimiento de Control | 46 |
| 6. Planeamiento Estrategico | 47 |
| 7. Cadena de Valor | 48 |
| 8. Aseguramiento de Calidad | 50 |
| 9. Merchandising | 51 |
| 10. Contabilidad y Finanzas | 52 |
| 11. Recursos Humanos | 53 |
| 12. Gestión Ambiental | 54 |
| 13. Sistema de Información | 55 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pag. |
|---|-------------|
| 1. Análisis del componente Ambiente de Control | 41 |
| 2. Análisis del componente Valoración de Riesgo | 42 |
| 3. Análisis del Componente Actividad de Control | 44 |
| 4. Análisis del Componente Información y Comunicación | 45 |
| 5. Análisis del Componente Seguimiento de Control..... | 46 |
| 6. Planeamiento Estratégico..... | 47 |
| 7. Cadena de Valor..... | 49 |
| 8. Aseguramiento de Calidad..... | 50 |
| 9. Merchandising | 51 |
| 10. Contabilidad y Finanzas..... | 52 |
| 11. Talento Humano | 53 |
| 12. Gestión Ambiental | 54 |
| 13. Sistema de Información | 55 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | Pag. |
|--|-------------|
| 1. Encuesta Sistema de Control Interno | 73 |
| 2. Riesgos potenciales en las empresas de transporte | 76 |
| 3. Relación de empresas de transporte encuestadas..... | 80 |
| 4. Matriz de consistencia | 84 |

RESUMEN

El propósito de la investigación es reflexionar acerca del conocimiento que tienen las empresas de transporte en la región Puno sobre control interno en su organización, teniendo en cuenta que no asegura la consecución de sus objetivos, pero si le permite promover la eficiencia en las funciones y procedimientos, es decir, un sistema de control interno diseñado de acuerdo a las características particulares que distinguen a toda organización, es uno de los pilares fundamentales en los que la dirección puede apoyarse para llevar a cabo su gestión. El objetivo principal es analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la región Puno, con la finalidad de determinar deficiencias y proponer alternativas para mejorar el sistema de control interno. Los resultados obtenidos como fruto del trabajo de investigación son como sigue: al conocer y analizar la estructura del control interno actual de las empresas de transporte, se demostró que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos son deficientes, lo que origina una mala planificación financiera y una insuficiencia en la prestación de servicios de calidad el mismo que se ve reflejado en el malestar de los usuarios; para brindar un servicio de calidad se propuso lineamientos para implantar un sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno.

Palabras Clave: Control Interno, empresa, gestión, evaluación de riesgo y riesgos potenciales.

ABSTRACT

The purpose of the research is to reflect on the knowledge that transport companies have in the Puno region about internal control in their organization, taking into account that it does not ensure the achievement of their objectives, but if it allows you to promote efficiency in functions and procedures, that is an internal control system designed according to the particular characteristics that distinguish any organization, is one of the fundamental pillars on which management can rely to carry out management. The main objective is to analyze the internal control system through the application of existing regulatory technical instruments, for the proper identification of risks in transport companies in the Puno region, in order to determine to propose alternatives to improve the internal control system. The results obtained as a result of the research work are as follows: by knowing and analyzing the structure of the current internal control of transport companies, it was shown that the levels of corrective control, preventive and risk detection are which leads to poor financial planning and an inadequacy in the provision of quality services, which is reflected in the discomfort of users; to provide a quality service, guidelines were proposed to implement an internal control system for transport companies in the Puno region.

Keywords: Company, internal control, management, risk assessment and potential risks.

INTRODUCCIÓN

En la investigación titulada “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGIÓN PUNO PERIODO 2016- 2017”, tiene la finalidad de implementar un sistema de control interno la misma que implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la entidad una característica importante en las empresas de transporte es el ordenamiento y la falta de organización para efectuar una correcta aplicación de un Control Interno que ayuda a disipar y resolver dudas en cuanto a la operación misma de la empresa ya sea técnica o administrativamente, las Normas y Procedimientos de Auditoria menciona que la estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Dicha estructura consiste en los siguientes elementos: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control, la vigilancia. Por lo tanto, la planeación administrativa en las Empresas de Transporte es una herramienta para mejorar la eficacia, la organización de las Empresas de Transporte y es la base para identificar riesgos potenciales.

El trabajo de investigación recurre a encuestas realizadas a los Gerentes de las Empresas de transporte seleccionados en la muestra, para obtener un indicador sobre el nivel de implementación de los sistemas de control interno, lo cual se sitúa en el campo de la Auditoria sobre el control previo y concurrente, en la cual se aborda como tema de investigación el Sistema de Control Interno.

Siendo las Tecnologías de Información (TIC) una pieza clave en la automatización de las actividades realizadas, dependiendo del Plan de Negocios que se haya establecido, así como en la formulación de indicadores que servirán de base para detectar y corregir anomalías o desviaciones al control interno.

La tesis se estructura en 4 capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I, se centra en la revisión de literatura, el cual contiene el contexto, marco teórico que nos sirve de base para la realización de la investigación y así tener una idea bien clara sobre el tema; asimismo se encuentran las principales definiciones, que se presentan en la investigación; y antecedentes de la investigación incluye estudios de

transporte urbano y artículos que se realizaron en países Latino Americanos y en la región Puno.

El capítulo II, muestra el planteamiento del problema de investigación, el cual contiene la identificación del problema, definición del problema, intención de la investigación, justificación de la investigación, los objetivos y la hipótesis de la investigación.

El capítulo III, muestra la metodología, que se encuentra comprendida por el acceso al campo de investigación, selección de informantes y situaciones observadas, estrategias y registro de datos, análisis de datos y categorías.

El capítulo IV, contiene los resultados de la investigación de campo, se describe la evidencia empírica de cada hipótesis planteada en la percepción de poder proponer a los gerentes una adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1.Contexto

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.

Según Colmenares (2007) 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 administrativas; apoya a medir la eficiencia de esta y medir la eficiencia de la operación en todas las áreas funcionales de la organización.

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 Colon 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.

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, 2010)

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 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. (Oscar, 2012)

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 las diferentes áreas, controles físicos sobre los activos, auditoría interna, manuales de políticas y procedimientos contables, etc. (Domingo, 2007)

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 República de Perú, 1997)

La gran mayoría de las empresas del sector Transporte Terrestre 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.

1.2.Marco teórico

1.2.1.El Control

Para la Real Academia Española (2017) control proviene del francés *contrôle*, que significa comprobación, inspección, fiscalización, intervención, referido a una oficina, despacho, dependencia, etc, donde se controla, en base a una regulación, manual o automática, sobre un sistema.

El control generalmente se vincula a la administración de recursos, en el cual se planifica, se definen objetivos y metas a alcanzar en un periodo de tiempo determinado, se regulan actividades y se verifican los hechos, para disponer los correctivos de ser necesarios. (Oscar, 2012).

1.2.1.1. Importancia del Control

El control es importante porque permite generar confianza en la información sobre el manejo de los recursos, al aplicar tanto a las personas, a las cosas y a los actos, determinando responsabilidades y las causas para implementar medidas correctivas que permita lograr los objetivos y metas institucionales, reduciendo costos y ahorro de tiempo. (Llerena, 2012).

1.2.1.2. Principios del Control

Claros Cohaila & Leon Llerena (2012) afirman que el control se basa en los siguientes principios:

a) Del equilibrio.

El control debe ser proporcional al grado de responsabilidad delegada.

b) De los objetivos.

Los controles deben fundamentarse en los objetivos, basado en documentos.

c) De la oportunidad.

El control debe ser oportuno y debe aplicarse antes de que suceda el error.

d) De las desviaciones.

Los errores o desviaciones deben ser analizados detalladamente para conocer las causas que lo originaron

1.2.2. 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) el “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, Catacora (1997) 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.

Para 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.

Mantilla (2003) define que el control es una función elemental en la administración, pues, aunque una organización cuento con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cual es la situación real de la organización su no existe mecanismos 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.

1.2.2.1. Importancia del Control Interno

Estupiñán (1997) 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.

1.2.2.2. Componentes del Control Interno

i. Ambiente de Control

Según Mantilla (1997) 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, Aguirre (2010) menciona 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 (2003) 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

ii. Evaluación de Riesgos

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

Según Mantilla (1997) 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

iii. Actividades de control

Según Mantilla (1997) 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, Liñan (2004) menciona 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.

iv. Información y Comunicación

Para Mantilla (1997) 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, Domingo (2007) 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

iv. Supervisión y Monitoreo

Según Mantilla (1997) 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 Sovero (2007) 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.

1.2.2.3. 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.

1.2.2.4. Principios del control interno

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

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

1.2.2.5. Clases de control interno

Según Mantilla (1997) existen dos clases de control interno:

a. 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 gerencia, con la finalidad de obtener utilidades mayores. El control interno operacional se ejerce por departamentos operacionales, más que los financieros y contables.

b. 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 auditoría externa o independiente.

1.2.2.6. Otras clases de control interno

Según Mantilla (1997) define otras clases de control interno que son:

De acuerdo a la oportunidad en que se aplica

a. 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.

b. Control interno recurrente.

Es aquel que se efectúa en cada uno de los niveles de dirección y gerencia al momento de efectuar las actividades.

c. Control interno posterior.

Es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido efectos.

d. 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.

1.2.2.7. Control interno quienes lo realizan

a. Auditoría 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 auditoría interna, a la vez asesora permanentemente a la gerencia a fin de evitar las irregularidades, los errores y fraudes.

b. Auditoría 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 auditoría.

1.2.3. Teoría del Transporte.

Para Aguilera (1999) 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.

1.2.4. Teorías de empresa

1.2.4.1. Teoría o enfoque neoclásico.

Según Rodríguez (2009) 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.

1.2.4.2. Teoría o enfoque administrativo

Según Navarro (1998) 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 continúa 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:

a. 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.

b. 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.

1.2.4.3. Teoría o enfoque contractual

Según Rodríguez (2009) 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.

a. 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.

1.2.4.4. Enfoque estratégico o teoría de la estrategia empresarial

Según Franklin (2007) 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.

1.2.4.5. Teoría de sistemas o enfoque sistémico

Según Franklin (2007) 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.

1.2.5. Clasificación De Las Empresas.

Según Pindyck (2009) las empresas se clasifican en:

1.2.5.1. Según su Actividad o Sector

A. 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.

B. 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.

C. 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.

1.2.5.2. Según su Propiedad:

A. 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.

B. 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.

1.2.5.3. Según su tamaño:

A. 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.

B. 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.

C. 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.

D. 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.

1.2.5.4. Según su Modalidad

A. 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, Régimen PYMES 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.

B. 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.

1.2.5.5. Según su cobertura geográfica:

A. 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.

B. Empresas Regionales.

Son aquellas que su capacidad y posibilidades de crecimiento, las habilita para abarcar una o varias regiones.

C. Empresas Nacionales.

Son aquellas que tienen la capacidad de infraestructura, producción, venta y distribución en todo un país.

D. Empresas Multinacionales.

Son aquellas que traspasan las fronteras creando sus operaciones en diversos países.

1.2.6. Teoría de los sectores

1.2.6.1. 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.

A. 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.

B. 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:

1.3. Antecedentes.

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Casas (2016) señala que la mayor cantidad de empresas pequeñas no han establecido normas de control interno, situación que las ubica en un estado vulnerable frente a riesgos como la inadecuada conservación de sus activos así también determinó que la información proporcionada por sus estados financieros no muestra razonablemente el estado económico de las empresas. Esto afecta a su rentabilidad, exponiendo los activos al riesgo de sustracción o deterioro anormal. La ausencia de normas de control interno se relaciona directamente con la competitividad de las empresas, los procesos de verificación carentes de normatividad tienden a incrementar los costos operativos, la falta de información confiable disminuye el grado de oportunidad de los directivos para el proceso de toma de decisiones, tomando en cuenta que en la actualidad se incrementa la existencia competidor en el mercado.

En un estudio sobre el control interno realizado por Castañaneda (2013) indica que el logro del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de las empresas está relacionado con la existencia del control interno adecuadamente diseñado, implementado y monitoreado de forma ordenada, eficiente y uniforme considerando la normatividad existente, así como los procedimientos determinados como medio de estandarización. Los resultados de la investigación señalan que las medianas empresas con una ponderación de 3,3. Tienen un sistema de control interno medianamente efectivo a diferencia de las pequeñas y micro empresas que con 2,9 y 2,6 presentaron un control deficientemente efectivo. Por esta razón manifiesta que es necesario que los administradores de las empresas brinden la importancia que amerita el control interno como proceso que genera valor, contribuye a la seguridad razonable

en relación a la eficiencia de procesos y su calidad, el control interno contribuye al cumplimiento de los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y generación de valor.

Chinchilla (2011) en el objetivo de su tesis fue Diseñar un sistema de control interno basado en el informe COSO-ERM, cuyas conclusiones fueron: Conforme a las entrevistas y encuestas llevadas a cabo, se determinó que la Dirección de Auditoría Interna, no aplica el sistema de control interno basado en informe COSO-ERM, debido al desconocimiento de dicha herramienta, por lo que se hace necesario implementar las etapas enmarcadas en la propuesta. De acuerdo al trabajo de investigación realizado, se estableció que el personal que integra la Dirección de Auditoría Interna no posee el conocimiento necesario para el uso de la herramienta a implementar. Se confirmó que actualmente se necesitan programas de capacitación relacionadas con el uso de la herramienta para que el personal pueda fortalecer el control interno en la dirección de auditoría interna.

Gámez (2011) señala que existe relación entre sistema de control interno y la calidad; la correcta aplicación de ambas en las organizaciones disminuye el riesgo, garantizando la continuidad y sostenibilidad.

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

Martinez (2015) reconoce los mercados y la competencia requieren cada vez más exigencias que las empresas deben esforzarse en cumplir, el control interno es el proceso que ayuda a lograr su cumplimiento. La implementación de un adecuado sistema de control permite la mejora de procesos operativos y administrativos, así como el uso óptimo de los recursos que poseen las empresas. Es así que su implementación es principalmente responsabilidad de la gerencia, el control interno

contribuye a la eficiencia organizacional mejorando la productividad y competitividad. La auditoría ya sea interna o externa a la gestión conforma herramientas que dinamizan el sistema de control organizacional contribuyendo a la competitividad empresarial.

Rom (2011) en su tesis concluye el control interno es indudablemente muy importante, sobre todo para las PyMEs industriales argentinas puesto que sirve como una red de seguridad para el cumplimiento de sus objetivos puesto que le permite a la cumbre estratégica poner foco en los objetivos del negocio y en la generación de un valor agregado a sus clientes.

No existe una teoría, o metodología o herramienta dentro de las analizadas que mediante la realización de pequeños cambios o agregados permita conducir el proceso de implementación de un ERP y la adecuación de una ECI sin cambiar su naturaleza ni su esencia.

De los tres hitos críticos identificados y analizados en la evolución de una PyME industrial argentina, la implementación del ERP es indiscutiblemente el que mayor impacto genera sobre la ECI puesto que modifica indefectiblemente la operatoria administrativa de la empresa.

En relación directa con el punto anterior, la gran mayoría de los controles críticos identificados que se deben considerar se encuentran asociados a la implementación del ERP, puesto que dicho sistema apunta claramente a aspectos más operativos que estratégicos, al estar el mismo enfocado en el registro de las transacciones más importantes que realiza la empresa.

Saavedra (2010) llegó a la conclusión de que el Control Interno es una herramienta que surge de la 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 sistema de Control Interno forma parte de los sistemas contables, financieros, de planeación de información operacional de la empresa o negocio. Las ventas juegan un papel primordial en las empresas de transporte y en general a todo negocio lucrativo, por tal resulta importante un adecuado procedimiento, con objetivos y

normas bien estructuradas. Un adecuado control interno en las ventas va a permitir prevenir riesgos que perjudiquen estas operaciones y por lo tanto dar resultados razonables en los estados financieros al final de un periodo.

Trujillo (2017) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de control interno con base al informe COSO para mejorar la eficiencia y efectividad de la pequeña empresa de la industria panificadora en la ciudad de San Francisco gotera, departamento de Morazán”, concluye: No poseen un sistema de control que contribuya a mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones que se realizan en la pequeña empresa de la industria panificadora. Carecen de un sistema contable para el registro de operaciones, que garantice al propietario obtener correcta información financiera contable de su empresa. Existe incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la pequeña empresa en materia: Constitucional, Tributaria, Mercantil, Laboral, Registro, Administrativa y Técnica.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

Amorós (2017) determino en su investigación que existe relación de carácter significativo entre los componentes de la gestión empresarial encontrándose el control como parte importante de la gestión de las empresas y la competitividad que fueron la función gerencial, función comercial y logística, función financiera, función tecnológica y talento humano. Concluyen señalando la existencia de una correlación directa significativa en el nivel 0,01 (bilateral) entre las variables de gestión empresarial y la competitividad ($r = 0,645$).

Choez (2017) concluye que el Sistema de Control Interno bajo el enfoque COSO establecido en la empresa Servicentro Primavera S.R.L. incide de manera en un 85% en las diferentes áreas de la empresa, siendo necesario aplicar la mejora continua del Sistema de Control Interno para mantener e incrementar esta ponderación. La gerencia manifiesta tener conocimiento de la importancia del Sistema de Control Interno en el desarrollo de los procesos internos de la empresa, incidiendo este proceso positivamente en sus decisiones con un nivel de aceptación en la empresa por el 85%.

Cardenas (2011) indica que existe empresas que muestran una escasa actitud y aptitud hacia la instauración de sistema de control interno, tienen la idea que es un

gasto infructuoso o innecesario en la actividad empresarial privada, aseverando que la acción gerencial y administrativa controla eficientemente los procesos productivos, comerciales, financieros y económicos de toda una empresa. La revisión estudio y observaciones de los parámetros del sistema de control interno de la Empresa Industrial Fiansa S.A., evidencian carencias de control interno en casi todas las áreas repercutiendo negativamente en su gestión exitosa de la empresa, todo esto lleva a señalar las fuertes necesidades de implementar un buen sistema de control interno en sus áreas de gerencia comercial, Gerencia de Administración y Finanzas para mejorar su rentabilidad. Existe una incidencia positiva en cuanto a la aplicación del sistema de control interno el cual ciñe algunos lineamientos necesarios y específicos de acuerdo a la dimensión y necesidades de la empresa, no debiendo exceder ni generar gastos que ocasionen sobre-costos y deben estar orientados a medir resultados así como deben centrarse en ordenar procesos, estandarizados y permitir reconocer con facilidad los excesos en los mismos.

Misari, (2012) con el tema ‘El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita’. En la presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: “El control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados”. “Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa”. “La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo”.

Morales (2017) determinó los problemas encontrados en las empresas en relación con la falta de control enfocado en el área de gestión operativa. La tesis aplicó la recopilación de información de diferentes especialistas que aportaron al estudio de las variables implementación de control interno y competitividad. Se empleó un cuestionario de doce (12) preguntas relacionado a los datos necesarios, determinando que la aplicación de los componentes del control interno constituye un instrumento eficaz para lograr la competitividad empresarial ya permite satisfacer al cliente en forma sostenida y rentable.

Gonzales (2015) señala que la implantación de un sistema de control influye positivamente en todas las áreas de gestión de la empresa permitiendo incrementar las oportunidades, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información necesaria para la toma de decisiones: administrativa, contable y financiera, presentando una mejoría de un 100%. Concluyendo que las actividades de control permiten garantizar la aplicación de medidas que permitan afrontar o mitigar los riesgos, es necesaria la supervisión constante para proporcionar el grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

Samaniego (2013) indica que las actividades de control tienen influencia en la obtención de la producción eficiente y eficaz en las micro empresas representando un nivel significación del 5%, resalta la importancia de implantar el control interno en cada una de las áreas de gestión empresarial ya que a través de este sistema a través de las actividades propias del control se pueden valorar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa.

Villanueva (2013) con el tema “Efectos del Control Interno en la Gestión de las Empresas Pesqueras de la Actividad Exportadora Paita – Piura. Se obtuvo las siguientes conclusiones en su investigación: “Los datos obtenidos como producto de la aplicación del instrumento de medición permitió conocer que la falta de establecimiento de metas y objetivos del control interno, no permite que se evalúen el nivel de cumplimiento de las políticas de trabajo en la empresa pesquera”. “Se ha establecido que la ejecución del control interno incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa”. “Los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectiva permitieron establecer que la evaluación del cumplimiento del control interno, permite que se prevean posibles acontecimientos que afecten la gestión en la empresa pesquera”. “Se ha determinado que las observaciones encontradas como parte del control interno, permite que se elaboren planes operativos que guíen las decisiones de la empresa hacia el futuro”. “El análisis de los datos permitieron establecer que la aplicación de las acciones correctivas, permite asegurar que las actividades de la empresa sean consistentes y congruentes con lo planificado”. “Se ha precisado que las recomendaciones que se formulan como parte de las medidas de control, mejoran el proceso administrativo en la empresa pesquera”. “En conclusión, los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis permitió conocer que los efectos

del control interno, inciden directamente en la gestión de una empresa pesquera de la actividad exportadora ubicada en Paita-Piura”

1.3.3. Antecedentes Regionales

Catacora (2013) realizó una investigación de relacionada con la competitividad de las MYPES de la región Puno determinando que las microempresas en un 80% no establecen sus metas. Respecto a la competitividad los resultados demuestran que en un 80% de las MYPES tienen menos competitividad relacionado con la calidad de sus productos. Manifiesta que principalmente se debe al deficiente conocimiento y manejo de las nuevas herramientas competitivas. Así también solamente el 20% de MYPES realizan el diseño y aplicación de técnicas actuales para la mejora de su competitividad empresarial. Los factores que determinó la investigación que limitan el logro de niveles de competitividad de las MYPES, son la inadecuada toma de decisiones para determinar las mejores estrategias, un 80% no posee conocimiento de las herramientas de planeación estratégica, el benchmarking, la cadena de valor, teniendo dificultades para determinar de forma adecuada sus debilidades y amenazas; oportunidades y fortalezas. Otros factores considerados son las actividades de capacitación, el grado de instrucción, grado de instrucción, maquinaria, ventas y cantidad de trabajadores, con la competitividad, el 51 % de las MYPES recibieron alguna capacitación. Finalmente, el 49 % de MYPES no recibió capacitación en el aspecto técnico, gestión y como comercialización y ventas.

Coyuri (2018) la investigación expone las modernas formas de servicios, frente al crecimiento del turismo en nuestro país. Teniendo como objetivo general evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras en la región Puno. Mientras que la hipótesis general fue, existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno. La metodología usada fue el tipo de estudio descriptivo de relación múltiple o multivariada, determinando el grado de influencia del control interno sobre la gestión de servicios. La población estaba conformada por 300 trabajadores, seleccionando una muestra de 108 trabajadores de siete empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas de la región Puno y la recolección de datos se realizó con la técnica de encuesta. Para el procesamiento de datos se aplicó un diseño estadístico que incluye tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y

las pruebas de hipótesis chi cuadrada y de correlación bivariada de Pearson y correlación multivariada para probar el objetivo general. En cuanto al objetivo general, el resultado señala que según el modelo de regresión lineal múltiple, existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ que indica el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno.

Cahuana (2015) como resultado de la evaluación efectuada, se obtuvo una apreciación general de que el nivel de implementación de la Estructura y Control Interno y su funcionamiento es DEFICIENTE y que NO SE CUMPLE afirman el 34.21%, el 24.57% de los entrevistados manifiestan que SI CUMPLEN EN FORMA INSUFICIENTE y solo indica que SI CUMPLE EN FORMA ACEPTABLE el 9.31% y SI CUMPLE EN MAYOR GRADO apenas el 3.56%. Estas afirmaciones nos hace dilucidar que los gobiernos locales de la Provincia de Puno, no cuentan con un sistema de control interno sólido y vienen desarrollando sus actividades y operaciones de gestión con el uso y aplicación de controles internos tradicionales, también se evidencia que las Autoridades y las gerencias no muestran interés de apoyar a la implementación y funcionamiento de control en sus Municipalidades a través de políticas, documentos, reuniones, charlas, capacitaciones y otros medios; tampoco se evidencia las condiciones de un ambiente de control y escasamente se promueve el desarrollo transparente de las actividades de las entidades, es muy notorio la carencia de las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el Gerente Municipal y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Definición del Problema

En toda organización uno de los roles primordiales de la gerencia es examinar el establecimiento, desarrollo y ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. Para poder llevar a cabo los objetivos y controles, es necesario que la empresa cuente con un modelo de diseño eficaz de control interno, que no solo se pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa y tomar los correctivos necesarios en las partes más vulnerables tales como financiera, administrativa y operativa; el resultado final será la elaboración e implementación a la medida de un Sistema de Control Interno.

Un eficiente control interno aplicado a estas empresas permitirá que los mecanismos de control se implementen, y así todos los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar, como consecuencia se reducirá las erróneas aplicaciones que comúnmente los empleados cometen por la falta de un control interno y salvar de las irregularidades que se pueden ocasionar.

2.1.1. Problema general

¿En qué medida la implementación del sistema de control interno, propicia una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017?

2.1.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida se conoce la estructura de Control Interno actual de las empresas de transporte en la región Puno?

- ¿Cuáles son los riesgos potenciales a los que se encuentra expuestas las Empresas de transporte en la Región Puno?
- ¿Es factible proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región Puno?

2.2. Intención de la investigación

Conocer y evaluar el nivel de implementación de los sistemas de control interno en las empresas de transporte en la Región Puno, la misma que será de gran importancia ya que a través de ella se identificara riesgos potenciales que complementarían al desarrollo y crecimiento organizacional, así como al mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de las empresas.

2.3. Justificación

La finalidad de esta investigación es elaborar una propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la gestión económico-financiera de las empresas de transporte en la región Puno, la misma que permitirá proteger los recursos de las empresas evitando pérdidas por fraudes o negligencias; asegurar la exactitud, veracidad y oportunidad de la información; promover la eficiencia del uso de los recursos; garantizar la fiabilidad de los estados financieros; definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos; además detectar y corregir las desviaciones que se presenten y pueda afectar el logro de los objetivos.

Sin importar el tamaño y magnitud de operaciones, aplicar un sistema de control interno significa contar con una herramienta sumamente importante, ya que este conjunto de métodos y procedimientos aplicados proporcionarían un control útil, eficaz para identificar riesgos y mantener las operaciones estables e información oportuna para la toma de decisiones acertadas, de esta manera permitirá alcanzar una adecuada gestión económica-financiera y administrativa, para obtener niveles eficientes de productividad; también ayudaría a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente un servicio de calidad.

Es importante para la empresa realizar una comparación y medición del antes y el después de la implementación del Sistema de Control Interno y así evaluar la mejora de tiempos, movimientos, seguridad, calidad, confiabilidad; mejora que incide a un crecimiento

sostenido de la empresa ya que va a tener garantía y seguridad permitiendo adoptar soluciones adecuadas a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos en este mercado altamente competitivo.

Finalmente, los resultados de la investigación se justifican y tienen aplicabilidad a todas las instituciones del sector privado en lo concerniente a los Sistemas de Control Interno.

2.4. Objetivos.

2.4.1. Objetivo General

Análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 - 2017.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Conocer y analizar la estructura de Control Interno actual de las empresas de transporte en la región Puno.
- Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta las empresas de transporte en la región Puno.
- Proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región Puno.

2.5. Hipotesis.

2.5.1. Hipotesis General

Si el sistema de Control Interno se lleva a cabo en forma integral y coherente, entonces propicia una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017.

2.5.2. Hipotesis Específicos

- La estructura de Control Interno actual de las Empresas de transporte influye decididamente en las actividades realizadas.
- No existe sistema de control Interno implementado por procesos que conlleven a una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte terrestre en la región Puno en el periodo 2016-2017

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Estrategia Metodológica

Martínez (2004) define las estrategias metodológicas como las formas de lograr objetivos en menos tiempo, caracterizada por la valoración, descripción y análisis, pudiendo ser de tipo cualitativo, cuantitativo y de triangulación. La estrategia metodológica cuantitativa, se sirve entre otros de las percepciones cuantificables.

Para responder a los objetivos de la investigación que dio origen al problema comprende en primer lugar, explicar el enfoque epistemológico en el que se fundamenta la investigación, así como de las técnicas utilizadas en la construcción de datos. A continuación, se expone la información general de las empresas de transporte en la Región Puno, según la muestra seleccionada sobre las empresas de transporte, se describe los resultados obtenidos de la información recopilada, basada en documentos fuente y en función a los objetivos trazados. Por último, se da a conocer a través de la discusión demostrar o no la validez de las hipótesis generales y específicas planteadas, arribando a una conclusión sobre los aspectos trazados en el objetivo, así como las recomendaciones correspondientes.

3.2. Enfoque Epistemológico

El presente trabajo de investigación corresponde a una investigación cuantitativa para llegar a resultados cuantitativos que permita interpretar el nivel de implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la Región Puno.

Según Alvarez (2011) la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es

concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

3.3. Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación es de tipo no experimental, sin embargo, se formuló un informe de diagnóstico de carácter general del Sistema de Control Interno implementado en las empresas de transporte en la Región Puno, en base a los casos de las empresas de transporte que brindan servicio en la Región, la misma que servirá de base para obtener resultados y ser evaluados, de esta forma se cumplirá con los objetivos del presente trabajo de investigación.

3.4. Metodología de la Investigación

Las conclusiones del trabajo de investigación se basan en el método deductivo, sobre premisas obtenidas como parte del desarrollo del trabajo y los eventos sucedidos dentro y fuera de las empresas de servicio de transporte que brindan servicio en la Región Puno. Dichas premisas se obtuvieron usando el método descriptivo y el método analítico.

3.5. Métodos de Investigación Utilizados

El desarrollo del presente trabajo de investigación ha requerido utilizar los siguientes métodos de investigación:

3.5.1. Método Deductivo

Nos permitió llegar a una conclusión sobre los sistemas de control interno implementados en las empresas de transporte en la Región Puno en base a las premisas logradas producto del análisis realizado al diagnóstico obtenido sobre la existencia del Control Interno en las empresas de transporte que brindan servicio en la Región. Cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, entonces la conclusión será verdadera.

Maya (2014) define al método deductivo como “una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares” (p.14).

Behar (2008) Menciona que “consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos...sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos...La matemática es la ciencia deductiva por excelencia” (p.39)

Por este método se identificó variables independientes y dependientes, las mismas que se validan a través de la expresión matemática.

3.5.2. Método Descriptivo

Se describió los datos y características de las empresas de transporte en la Región Puno, en base a los casos de las empresas de transporte que prestan servicio en la región, respecto de las debilidades y fortalezas detectadas a través de un diagnóstico previo, las que se usarán para establecer puntos críticos, y permitirán diseñar un adecuado Sistema de Control Interno.

Niño (2011) denomina también como investigación descriptiva, cuyo propósito es describir la realidad objeto de estudio, se emplea como instrumento para otros tipos de investigación (p.34).

Quecedo & Castaño (2002) mencionan que “Los datos cualitativos son, en general, elaboraciones detalladas de naturaleza descriptiva...” (p.19)

Hernández, Fernández & Baptista (2006) mencionan que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.81).

3.5.3. Método Analítico

Se estudió de manera general el diagnóstico obtenido sobre la existencia del control interno en las empresas de transporte en la Región Puno, en base a los casos de las empresas de transporte de la región, descomponiendo el todo en sus partes, así como se estudió en forma individual cada área de las referidas empresas relacionándolas entre sí y con un todo. Su importancia reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes.

Ruiz (2006) menciona que consiste en la descomposición de un todo en sus partes o elementos, para observar las causas, la naturaleza y los efectos, a través de la observación y examen de un hecho en particular, lo que permite comprender mejor su comportamiento (p.128).

3.6. Tipo de Investigación

3.6.1. Investigación Aplicada

Debido a que este tipo de investigación busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar, el resultado logrado puede aplicarse a favor de nuestra sociedad en la que vivimos.

3.6.2. Investigación Documental

Debido a que el desarrollo del presente trabajo se basa en fuentes basados en documentos administrativos y de control implementado, así como en normas internas, externas, directivas, resoluciones, acuerdos entre otros aprobados.

3.6.3. Investigación de Campo

Debido a que para obtener información se tuvo que visitar las diferentes empresas de transporte que brindan servicio en la región, a través de técnicas de cuestionarios y entrevistas a los directores, funcionarios y trabajadores.

3.7. Ámbito o Lugar de Estudio

El ámbito de estudio se circunscribe en la región de Puno tiene una extensión de 71,999 Km², de los cuales 4,996.28 Km² corresponde al Lago Titicaca (lado peruano), representa el 2.5% del territorio nacional y corresponde al ámbito de la unidad geográfica sierra.

Puno, por su clima seco y frío correspondiente a los pisos ecológicos de Suni, Puna y cordillera, es una región con vocación predominantemente pecuaria, contando en la actualidad según el último censo agropecuario con 447,180 cabezas de vacuno criollo, 50,000 vacunos mejorados, 3'111, 246 de cabezas de ganado ovino también criollo, 2'456.642 de alpacas, 1'005,902 llamas y 86, 458 porcinos. Posee una agricultura de cultivos alto andino (papa, quinua, cañihua y cebada, entre los más importantes con bajos niveles de productividad), en ceja de selva tenemos café, cacao y árboles frutales.

3.7.1. Población

Se va tomar como universo 259 empresas de transportes de la región Puno que se encuentran inscritas en registros públicos, cifra que permitirá determinar la muestra

representativa de las unidades de análisis, cuyos detalles serán sometidos a investigación.

3.7.2. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

n = El tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (259)

P * Q = Desviación estándar de la población (0.5)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza, (95% de confianza equivale a 1,96)

E² = error muestral (0.05)

Calculando el tamaño de la muestra:

n = 155

El tamaño de la muestra es 155 empresas de transporte terrestre que serán encuestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados de la investigación proceden de la aplicación de los cuestionarios en las empresas de transporte de la región Puno; los cuales a continuación se detallan según el orden de los objetivos específicos.

4.1.1. Conocer y analizar la estructura de Control Interno actual de las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017

Tabla 1
Análisis del Componente Ambiente de Control

| Ítem | Inicial | | Intermedio | | Avanzado | | Optimo | | Mejora Continua | |
|-------------------------|---------|-----|------------|-----|----------|-----|--------|-----|-----------------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Valores éticos | 58 | 37% | 43 | 28% | 27 | 17% | 27 | 17% | 0 | 0% |
| Administración | 59 | 38% | 74 | 48% | 12 | 8% | 7 | 5% | 3 | 2% |
| Estructura organizativa | 71 | 46% | 48 | 31% | 22 | 14% | 10 | 6% | 4 | 3% |
| Responsabilidad | 77 | 50% | 52 | 34% | 18 | 12% | 6 | 4% | 2 | 1% |
| Capital humano | 42 | 27% | 57 | 37% | 28 | 18% | 19 | 12% | 9 | 6% |
| Transparencia | 72 | 46% | 45 | 29% | 23 | 15% | 10 | 6% | 5 | 3% |

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a las empresas de transporte en la región de Puno.

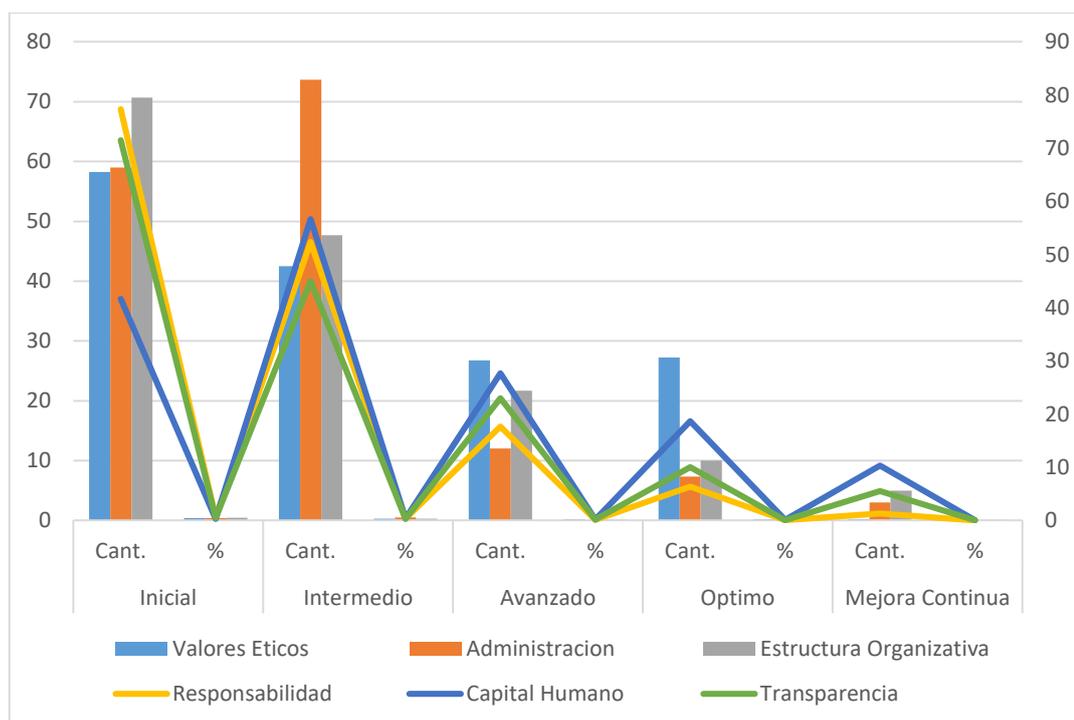


Figura 1. Análisis del componente Ambiente de Control

En la tabla 1 y figura 1 se observa los resultados, después de analizar el componente de control interno, “**Ambiente de Control**” en las empresas de transporte en la Región de Puno se aprecia que el nivel alcanzado por esta fue “inicial”, considerando los factores: ética, administración, organización, responsabilidad, personal y transparencia. Respecto al factor “organización” el 46% de las empresas de transporte alcanzan el nivel de desarrollo inicial es decir no han logrado definir las regulaciones de control interno y ni comprometer a su personal en su gestión diaria, mientras que el 31% presentaron un nivel de desarrollo intermedio que implica que solo algunos miembros de la empresa están involucrados y participan activamente en las acciones de control, el nivel óptimo representó un 6% de empresas en las que el personal ejerce liderazgo en el fortalecimiento del control así mismo el 3% de las empresas de transporte alcanzo el nivel de mejora continua en las que se promueven actividades para la implementación de iniciativas innovadoras y proactivas.

Para el factor “Ética” se observó que el 28% se halla en el nivel intermedio no habiendo establecido y fortalecido la ética a través de la elaboración y divulgación del código de ética, visión, misión, valores organizacionales; mientras que ninguna empresa logró el nivel de mejora continua lo que implica una plena conciencia por parte de todo el personal de las responsabilidades éticas y generación de condiciones que promueven iniciativas innovadoras, el 37% se encontró en el nivel inicial

asumiendo que su personal percibe la ética como un comportamiento correcto. En el factor “Personal” el 37% representó al nivel intermedio, es decir, su personal cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos en el puesto y las jefaturas de área asumen su responsabilidad respecto a la administración del recurso humano con el apoyo de la unidad a cargo de esa labor, el 18% representó el nivel avanzado ,el 6% se ubicó en el nivel de mejora continua que implica la conservación y motivación del capital humano promoviendo constantemente el mejoramiento de sus competencias. En el factor “Estructura” con 3% es el nivel mejora continua, es decir, pocas empresas han instaurado procesos que procuran una estructura organizacional adaptativa a las circunstancias y necesidades, así como a los riesgos del entorno, el 46% se ubicó en el nivel inicial donde las empresas cumplen con establecer una estructura organizacional donde se advierte la necesidad de modificar las relaciones de responsabilidad, autoridad y coordinación.

Tabla 2
Análisis del Componente Valoración de Riesgo

| Itms | Inicial | | Intermedio | | Avanzado | | Optimo | | Mejora continua | |
|----------------------|---------|-----|------------|-----|----------|-----|--------|----|-----------------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Estimación e Impacto | 80 | 52% | 50 | 32% | 15 | 10% | 7 | 5% | 3 | 2% |
| Evaluación de riesgo | 92 | 59% | 49 | 32% | 9 | 6% | 4 | 3% | 1 | 1% |

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a las empresas de transporte en la región de Puno.

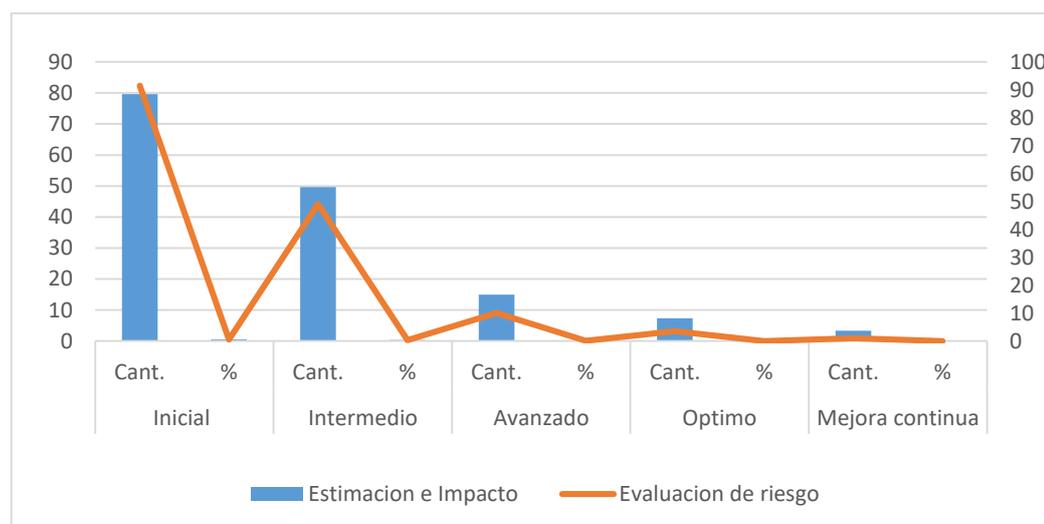


Figura 2. Análisis del componente Valoración de Riesgo

En el análisis del componente de Control Interno, “Evaluación del riesgo” en la tabla 2 se observa que se ubica en el nivel “inicial”; la figura 2 presenta los niveles que alcanzaron cada uno de sus factores; siendo el factor el “Estimación e Impacto” implica establecer la política de valoración el 2% de las empresas presentaron un nivel avanzado donde existe uniformidad en el concepto de riesgo así como también establecieron metas específicas sobre riesgos relevantes; el 10% está en el nivel intermedio en el que los gerentes y jefes de área tienen la percepción de la importancia de la valoración del riesgo estableciendo acciones para una valoración inicial. El 52% presentó un nivel inicial donde el riesgo es entendido de diferentes maneras en la empresa la conciencia sobre su importancia es incipiente y aún no se ha establecido el marco de valoración de riesgo.

En el factor “Evaluación de riesgo” el nivel intermedio es de 32%, es decir, las empresas han identificado basados en la experiencia algunos eventos (causas y consecuencias) que podrían afectarlos significativamente en el cumplimiento de sus objetivos mientras que el nivel avanzado el 6% de las empresas establecieron parámetros de aceptabilidad de riesgos que sirven para priorizarlos y revisarlos periódicamente; solo el 1% representa el nivel de mejora continua donde la valoración de riesgos está inmersa en las actividades diarias anticipándose a sus condiciones, existen políticas y procedimientos para su análisis constante a fin de tomar medidas adecuadas.

Tabla 3
Análisis del componente Actividad de Control

| Itm | Inicial | | Intermedio | | Avanzado | | Optimo | | Mejora Continua | |
|-------------------------|---------|-----|------------|-----|----------|-----|--------|----|-----------------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Decisiones sobre riesgo | 60 | 39% | 54 | 35% | 36 | 23% | 3 | 2% | 2 | 1% |
| Actividades de control | 67 | 43% | 52 | 34% | 22 | 14% | 10 | 6% | 4 | 3% |

Fuente: Cuestionario N°1 aplicado a las empresas de transporte en la región de Puno.

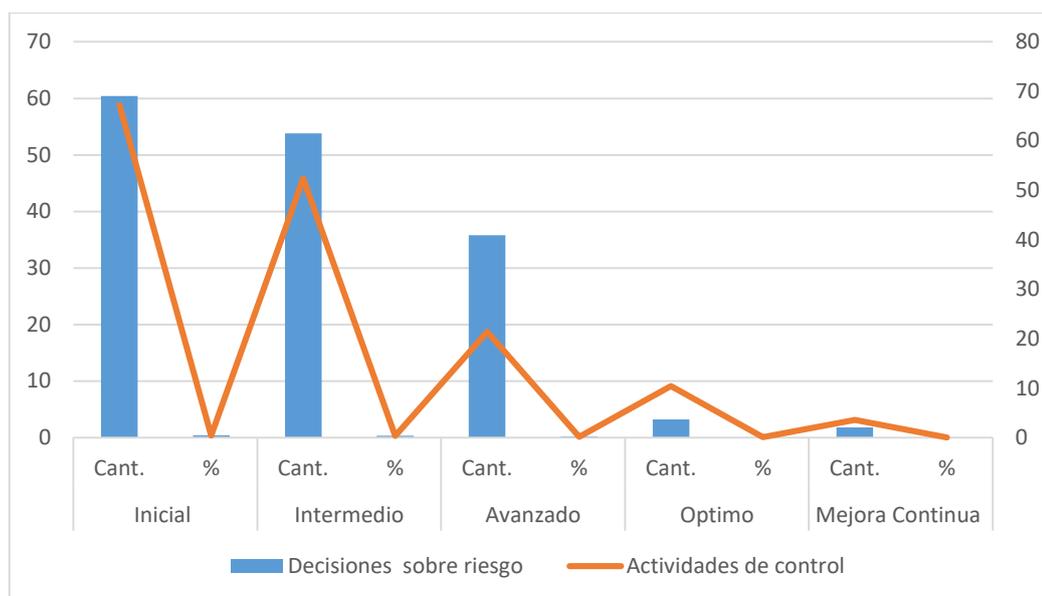


Figura 3. Análisis del Componente Actividad de Control

La tabla 3 y figura 3 representan el análisis del componente “Actividades de control” este fue el nivel “inicial” relacionado con las políticas y procedimientos que permiten obtener un grado de seguridad razonable del cumplimiento de las acciones de control implementadas para el logro de los objetivos. El factor del componente son las “Características” de las actividades de control el 14% de las empresas se ubicaron en nivel avanzando donde las actividades reúnen los aspectos requeridos como la integración a la gestión, respuesta a riesgos, costo- beneficio entre otros; el 2% representó el nivel de mejora continua donde las empresas instauraron mecanismos para la investigación en innovación de temas relacionados al control que permiten su rápida adaptación de la dinámica de los riesgos; asimismo el 43% se ubicó en el nivel inicial donde las actividades de control se establecieron con base a prácticas tradicionales sin considerar su costo; el 6% pertenece al nivel óptimo donde se evalúan continuamente el desarrollo de las actividades de control buscando que sus características se mantengan.

En cuanto al factor decisiones sobre el riesgo de las actividades de control las empresas deben integrar estas actividades a todos su procesos y su aplicación debe convertirse en una práctica normal casi cultural; según la figura 3 el 23% de las empresas se ubican en el nivel avanzado en el que las actividades de control se han integrado a los procesos organizacionales y los gerentes y jefes de áreas son responsables de su efectividad y comunicación, por otro lado el 43% se ubicó en un nivel inicial y el 34% en el nivel intermedio.

Tabla 4
Análisis del Componente Información y Comunicación

| Itm | Inicial | | Intermedio | | Avanzado | | Optimo | | Mejora Continua | |
|------------------------|---------|-----|------------|-----|----------|-----|--------|----|-----------------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Cultura de Información | 35 | 23% | 61 | 39% | 37 | 24% | 11 | 7% | 11 | 7% |
| Supervisión | 29 | 19% | 72 | 46% | 46 | 30% | 3 | 2% | 5 | 3% |
| Confiabilidad | 56 | 36% | 67 | 43% | 29 | 19% | 2 | 1% | 1 | 1% |
| Comunicación | 55 | 35% | 66 | 43% | 29 | 19% | 3 | 2% | 2 | 1% |

Fuente: Cuestionario N°1 aplicado a las empresas de transporte en la región de Puno.

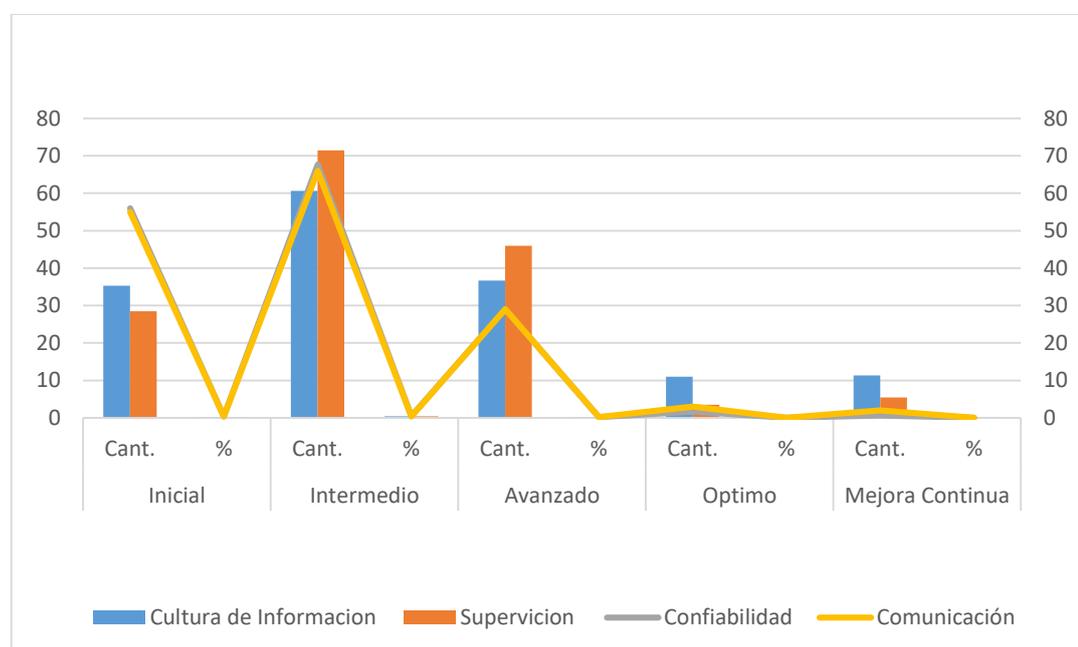


Figura 4. Análisis del Componente Información y Comunicación

El componente sistemas de información implica elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme y consistente se ejecuten las actividades para obtener, generar, procesar y comunicar la información; según la tabla 4 el nivel alcanzado por este componente fue “intermedio”; figura 4 respecto al factor “información y comunicación” se observa que el 39% logró el nivel intermedio mientras que el 7% se ubica en el nivel óptimo y el 23% en el nivel inicial. Así mismo en el factor supervisión el 30% de las empresas de transporte se ubica en el nivel avanzado, el 2% representa el nivel óptimo donde las empresas realizan un diseño y mejora constante de los sistemas de información; solo el 19% alcanzó el nivel inicial.

En el factor “Comunicación” el 43% de las empresas de transporte alcanzaron el nivel avanzado siendo empresas donde se han implementado algunos procesos para la generación de información que esté relacionada con las necesidades de los diferentes usuarios; el 35% de empresas lograron un desarrollo inicial donde definieron algunos canales de comunicación para enviar solo información requerida por instancias internas.

Tabla 5
Análisis del Componente Seguimiento de Control

| Itm | Inicial | | Intermedio | | Avanzado | | Optimo | | Mejora Continua | |
|-------------|---------|-----|------------|-----|----------|-----|--------|----|-----------------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Supervisión | 46 | 30% | 68 | 44% | 36 | 23% | 3 | 2% | 2 | 1% |
| Evaluación | 59 | 38% | 70 | 45% | 21 | 14% | 4 | 3% | 1 | 1% |

Fuente: Cuestionario N°1 aplicado a las empresas de transporte en la región de Puno

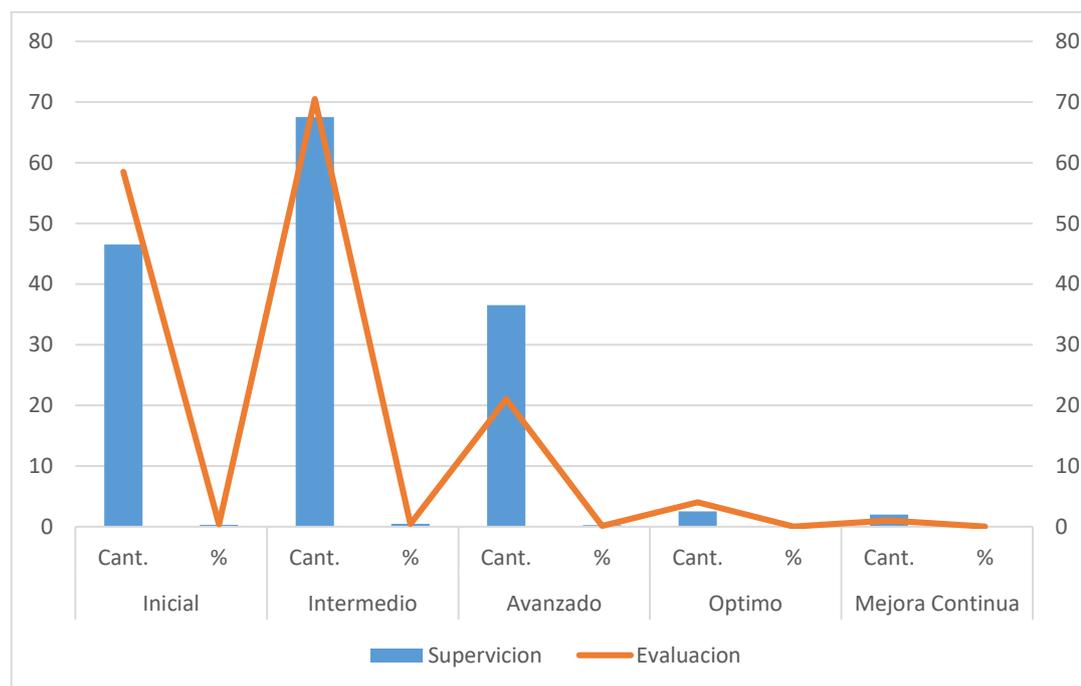


Figura 5. Análisis del Componente Seguimiento de Control

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el nivel alcanzado por el componente Supervisión y monitoreo, siendo el nivel alcanzado “Intermedio”; en la Figura 5 se observa que el componente Supervisión alcanza nivel de desarrollo intermedio con un promedio de 44% lo cual refleja que las empresas instauraron mecanismos para la innovación y mejora continua del sistema; el 30% representa al nivel inicial donde

el seguimiento del control interno es responsabilidad de unas pocas áreas; por otro lado el nivel de mejoramiento continuo está representado por el 1% siendo empresas donde los gerentes, jefes de área y personal han asumido un liderazgo compartido respecto del seguimiento del control interno, instaurando mecanismos de innovación y mejora continua. En el factor “Evaluación” según los cuestionarios aplicados el 45% de empresas se ubican en el nivel intermedio, mientras que el 38% está en el nivel inicial donde solo en algunas áreas existen disposiciones sobre el seguimiento que deben ejercer sobre el control interno aplicable a alguna de las actividades.

4.1.2. Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017

Tabla 6
Planeamiento Estratégico

| Indicador | Muy Baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | |
|----------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Proceso | 18 | 12% | 22 | 14% | 80 | 52% | 28 | 18% | 7 | 5% |
| Implementación | 10 | 6% | 31 | 20% | 75 | 48% | 30 | 19% | 9 | 6% |

Fuente: Cuestionario N°2 Encuesta a los gerentes.

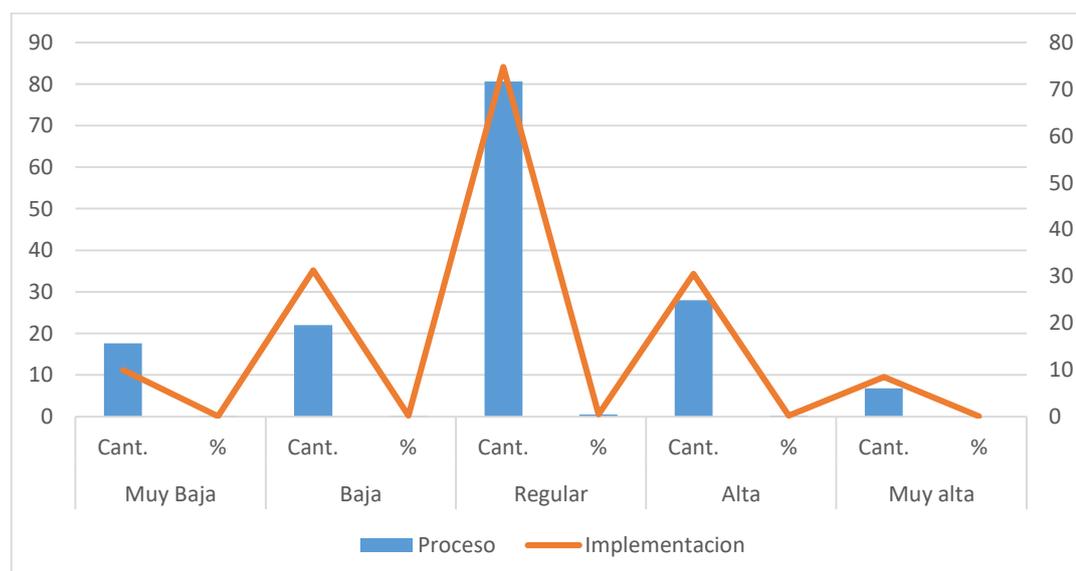


Figura 6. Planeamiento Estratégico

Según la muestra encuestada para la presente investigación observamos en la tabla 6 que las empresas de transporte alcanzaron un nivel de desarrollo “regular” en la

dimensión de planeamiento estratégico representado por el 48% del total de encuestados, siendo el mayor porcentaje seguido por el nivel bajo representando el 20%. Analizando los resultados de las sub áreas según la ilustración 6 tenemos que el “proceso” en las empresas de transporte se encuentra en el nivel regular en un 52% mientras que el 18% de las empresas alcanzaron el nivel muy alto así mismo el 11% en cuanto a la “implementación” se ubica en el nivel regular del total y el 6% se encontró en un nivel muy alto. En este aspecto se puede inferir que las empresas de transporte cumplieron con establecer la orientación y actividades futuras estableciendo sus objetivos, resultados logrando las empresas ubicadas en el nivel muy alto la adopción continua de medidas correctivas.

Tabla 7
Cadena de valor

| Indicadores | Muy Baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy Alta | |
|------------------------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Planificación | 29 | 19% | 42 | 27% | 64 | 41% | 12 | 8% | 8 | 5% |
| Capacidad | 76 | 49% | 52 | 34% | 21 | 14% | 4 | 3% | 2 | 1% |
| Mantenimiento | 59 | 38% | 37 | 24% | 40 | 26% | 12 | 8% | 7 | 5% |
| Investigación | 36 | 23% | 42 | 27% | 56 | 36% | 9 | 6% | 12 | 8% |
| Manejo de Inventarios | 38 | 25% | 25 | 16% | 68 | 44% | 15 | 10% | 9 | 6% |
| Ubicación de infraestructura | 73 | 47% | 42 | 27% | 25 | 16% | 11 | 7% | 4 | 3% |

Fuente: Cuestionario N°2 Encuesta a los gerentes.

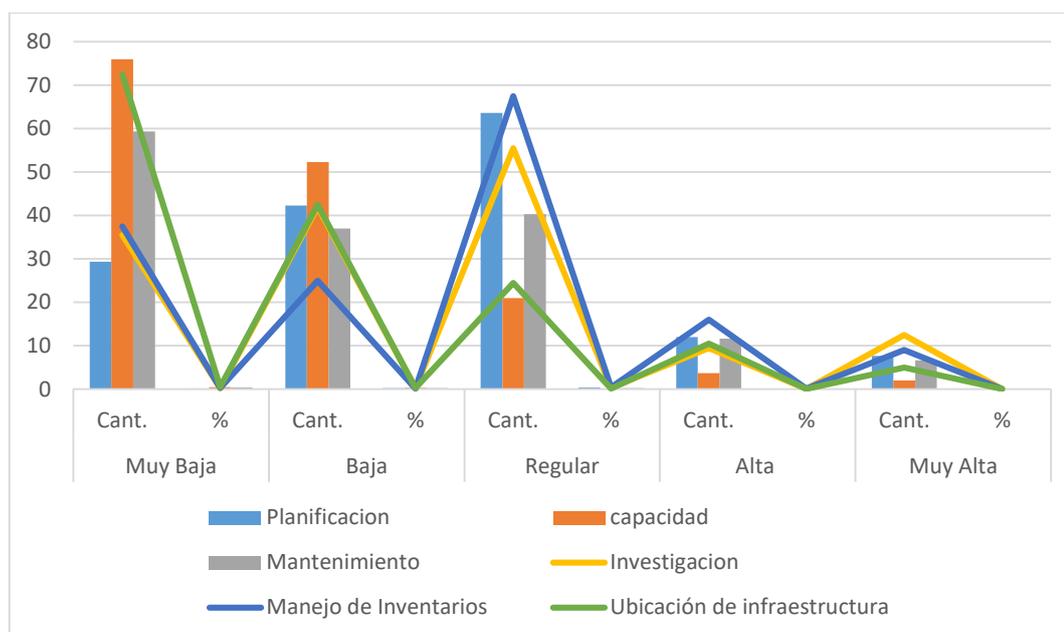


Figura 7. Cadena de Valor

En la tabla 7 se observa que el nivel de desarrollo en la dimensión cadena de valor es muy baja en las empresas de transporte en la región Puno. Según la ilustración 7 el área “planificación” el 41% se encuentra en el nivel regular, mientras que el 5% en el nivel muy alto. En referencia a la capacidad el 49% de las empresas encuestadas están en el nivel muy bajo, el 14% en el nivel regular y 8% como alto; en general podemos observar que esta sub área no se encuentra desarrollada en las empresas de transporte; solo el 1% se ubica en el nivel muy alto siendo empresas donde no se aplican políticas adecuadas de capacidad de producción.

El área de mantenimiento se encuentra en un nivel de desarrollo muy baja con un 38% siendo empresas donde existen labores de mantenimiento pero no se cuenta con un plan estructurado y así como tampoco un inventario de partes críticas de la producción; la investigación y desarrollo respecto a la cadena de valor en las empresas de transporte en la región Puno se encuentra en un nivel de desarrollo regular con un 36% mientras que solo un 8% de las empresas alcanzaron el nivel muy alto que implica ser empresas donde a través de la planificación se está incorporando tecnologías que permiten la innovación y mejora de sus servicios. Respecto al manejo de inventarios según la tabla 7 el 44% de las empresas de transportes se ubican en un nivel regular mientras que solo el 8% se encuentran en el nivel muy bueno este extremo implica el contar con programas precisos de entrega con los proveedores.

La ubicación e infraestructura el 47% de empresas se ubica en el nivel muy baja principalmente representado por empresas que no cuentan con un terminal propio.

Tabla 8
Aseguramiento de Calidad

| Indicadores | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy Alta | |
|--------------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Aspectos generales | 25 | 16% | 43 | 28% | 71 | 46% | 13 | 8% | 3 | 2% |
| Sistemas | 63 | 41% | 55 | 35% | 23 | 15% | 8 | 5% | 6 | 4% |

Fuente: Cuestionario N°2 Encuesta a los gerentes.

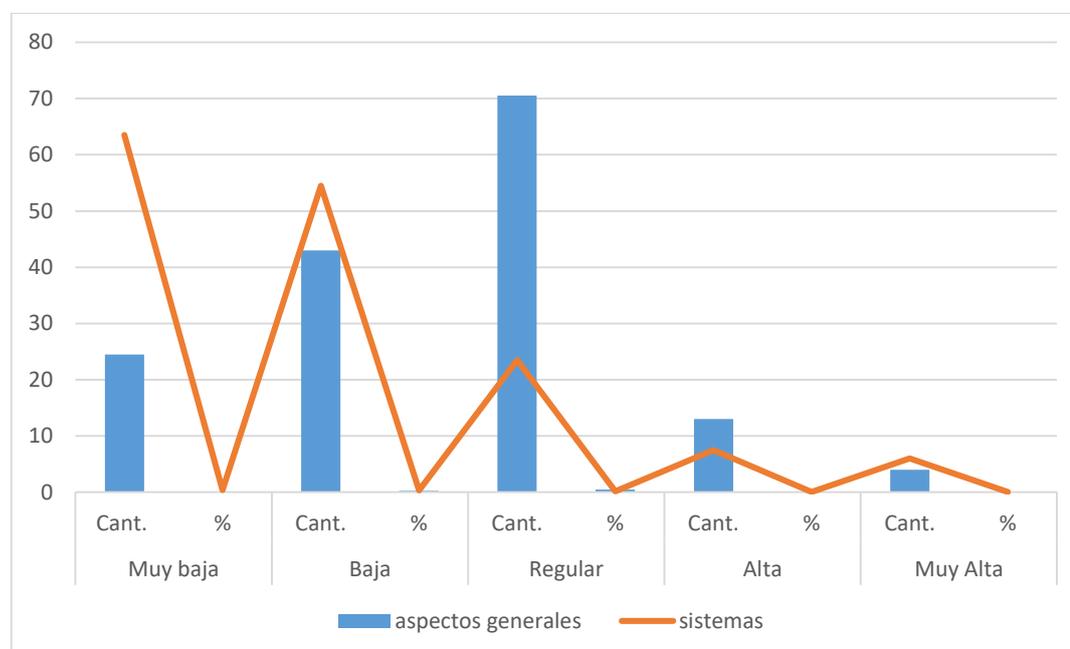


Figura 8. Aseguramiento de Calidad

La dimensión de Aseguramiento de Calidad en las empresas de Transportes en la Región Puno se encuentra en el nivel de desarrollo regular pudiendo apreciar que enfocan sus actividades con el fin de ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de los pasajeros. El área de aspectos generales implica contar con el personal idóneo, así como la documentación actualizada de todos los procesos a fin de asegurar su calidad solo el 2% de empresas de transporte cumplen con esta condición contando con procesos altamente estandarizados. En referencia al sistema el 41% de las empresas de transporte se ubica en el nivel de desarrollo muy bajo siendo empresas que no cuentan con un sistema de certificación que garantice

la calidad; mientras que el 4% de las empresas rigen su funcionamiento bajo los lineamientos de sistemas de certificación de la calidad.

Tabla 9
Merchandising

| Indicadores | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | |
|--------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Mercado | 14 | 9% | 28 | 18% | 71 | 46% | 32 | 21% | 10 | 6% |
| Servicio | 59 | 38% | 45 | 29% | 19 | 12% | 24 | 15% | 8 | 5% |
| Distribución | 67 | 43% | 35 | 23% | 33 | 21% | 9 | 6% | 11 | 7% |

Fuente: Cuestionario N°2 Encuesta a los gerentes

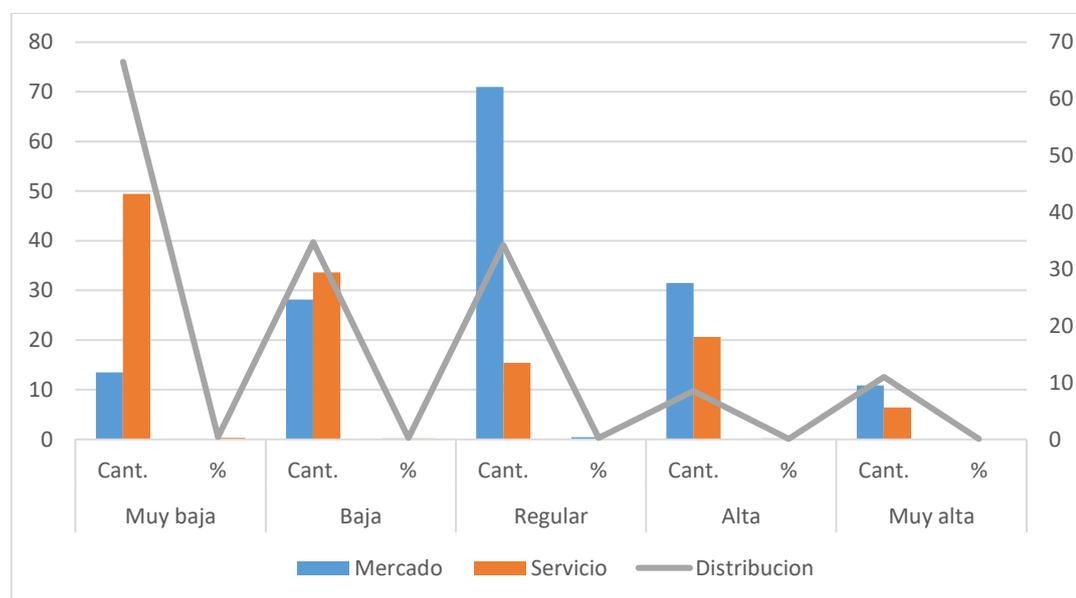


Figura 9. Merchandising

Según la tabla 9 respecto a la dimensión “Merchandising” las empresas de transporte se ubican en el nivel regular siendo empresas donde aplican procesos que permiten mantener un servicio de satisfactorio, pero debido a sus condiciones no logran incrementar su participación en el mercado mientras que el 9% y 18% se ubican en el nivel muy bajo y bajo respectivamente empresas que aplican estrategias que sirven para atraer una mayor demanda receptiva. En la ilustración 9 se aprecia que el área mercadeo tiene un nivel regular con un promedio de 46%, mientras que el 21% alcanzo un nivel alto contando con personal capacitado que diseña estrategias y planes de mercadeo contando con análisis específicos de sus mercados. Respecto al área de servicios el 12% está en el nivel regular y el 38% en el nivel muy bajo que se

relaciona con empresas que no cuenta con personal altamente capacitado para la atención a clientes, así como un sistema adecuado de medición de la satisfacción.

Tabla 10
Contabilidad y Finanzas

| Indicadores | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | |
|----------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|-----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Monitoreo | 11 | 7% | 37 | 24% | 62 | 40% | 26 | 17% | 19 | 12% |
| Administración | 27 | 17% | 42 | 27% | 58 | 37% | 17 | 11% | 11 | 7% |
| Tributación | 64 | 41% | 45 | 29% | 36 | 23% | 7 | 5% | 3 | 2% |

Fuente: Cuestionario N°2 Encuesta a los gerentes.

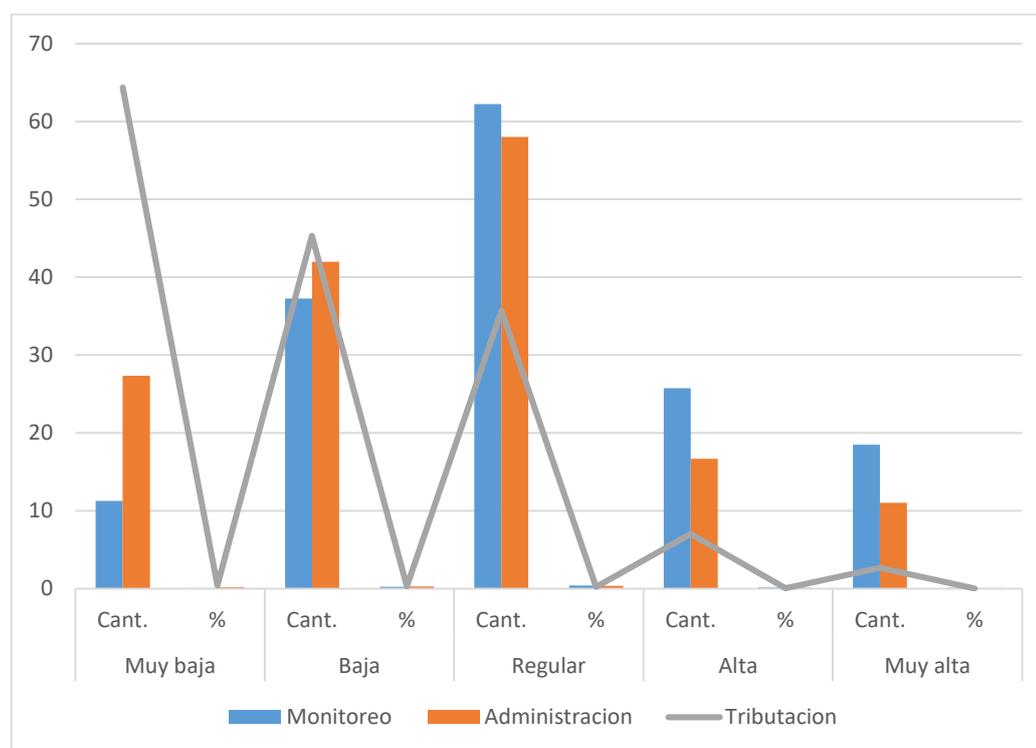


Figura 10. Contabilidad y Finanzas

En la tabla 10 se observa que el nivel del desarrollo de la dimensión Finanzas es regular. El área de monitoreo de costos y contabilidad se encuentra en el nivel regular 40% mientras que el 17% de encuentra en el alto, si bien estas empresas cuentan con un área contable que realiza oportunamente sus funciones; por otro lado el 24% se encuentra en un nivel bajo teniendo como debilidad el sistema de costos de inventario. La administración financiera se ubica en el nivel regular con 37% y el 27% en el nivel bajo siendo empresas que cuentan con información financiera pero

no la utilizan óptimamente para la identificación de riesgos oportuna, al no realizar análisis de ratios. El área de normas legales el 41% se encuentra en el nivel muy bajo mientras que el 2% en el nivel muy bueno empresas en las que la parte legal es muy estructurada.

Tabla 11
Talento Humano

| Indicadores | Muy baja | | Baja | | Regular | | Alta | | Muy alta | |
|--------------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|-----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Aspectos generales | 1 | 1% | 15 | 10% | 76 | 49% | 45 | 29% | 18 | 12% |
| Capacitación | 2 | 1% | 15 | 10% | 93 | 60% | 23 | 15% | 22 | 14% |
| Cultura | 18 | 12% | 39 | 25% | 63 | 41% | 23 | 15% | 12 | 8% |
| Salud | 40 | 26% | 35 | 23% | 36 | 23% | 31 | 20% | 13 | 8% |

Fuente: Cuestionario N°2. Encuesta a los gerentes.

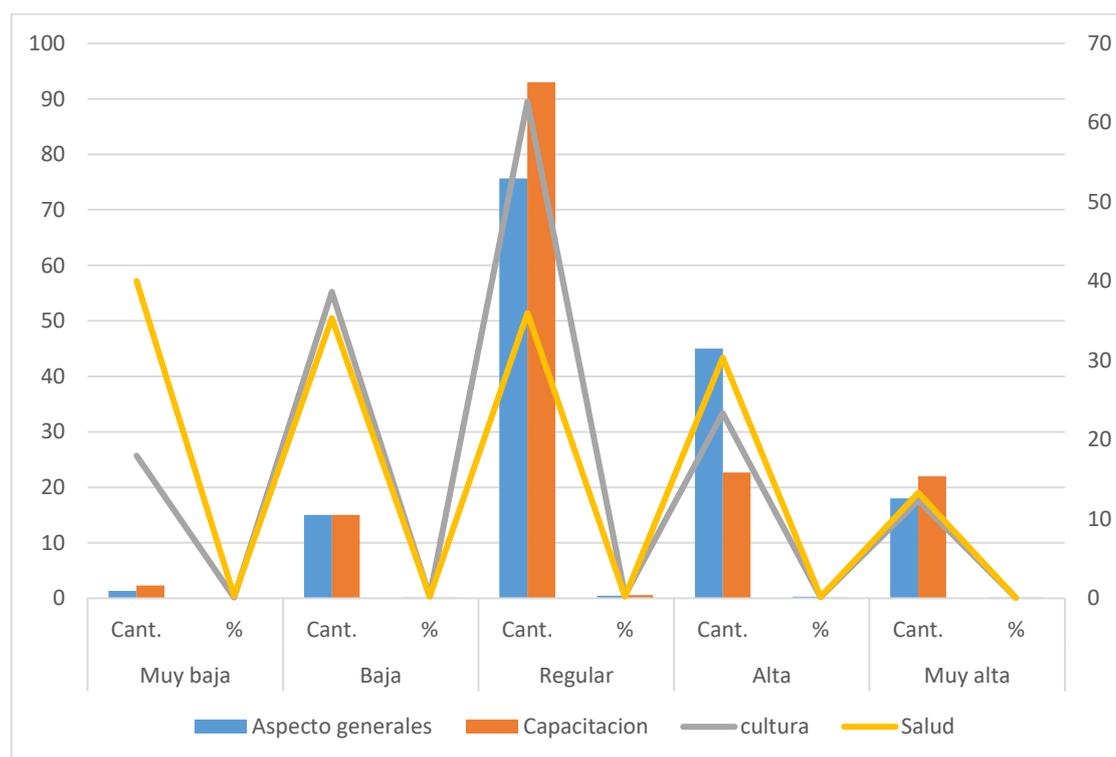


Figura 11. Talento Humano

La tabla 11 representa el nivel de desarrollo regular de las empresas de transporte en la Región Puno respecto a la dimensión Talento Humano. Respecto al área de aspectos generales el 45% se ubica en el nivel regular cumpliendo con aspectos legales para con el personal pero en la mayoría de casos no cuentan con manuales de funciones y procedimientos. En cuanto a la capacitación y promoción del personal se

ubica en el nivel regular, solo el 14% alcanza el nivel muy bueno siendo empresas que poseen programas de capacitación e inducción muy desarrollados, así como políticas de promoción de personal. Respecto a la salud y seguridad industrial el 23% de empresas se ubican en el nivel bajo al no contar con programas de salud ocupacional, si bien se concientiza sobre los riesgos al personal no se realiza un monitoreo constante no contando con la documentación necesaria.

Tabla 12
Gestión Ambiental

| Indicadores | Muy baja | | Baja | | regular | | Alta | | Muy alta | |
|-----------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|-----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Política | 41 | 26% | 39 | 25% | 42 | 27% | 24 | 15% | 9 | 6% |
| Estrategias | 55 | 35% | 57 | 37% | 23 | 15% | 15 | 10% | 5 | 3% |
| Concientización | 56 | 36% | 47 | 30% | 35 | 23% | 13 | 8% | 4 | 3% |

Fuente: Cuestionario N°2. Encuesta a los gerentes.

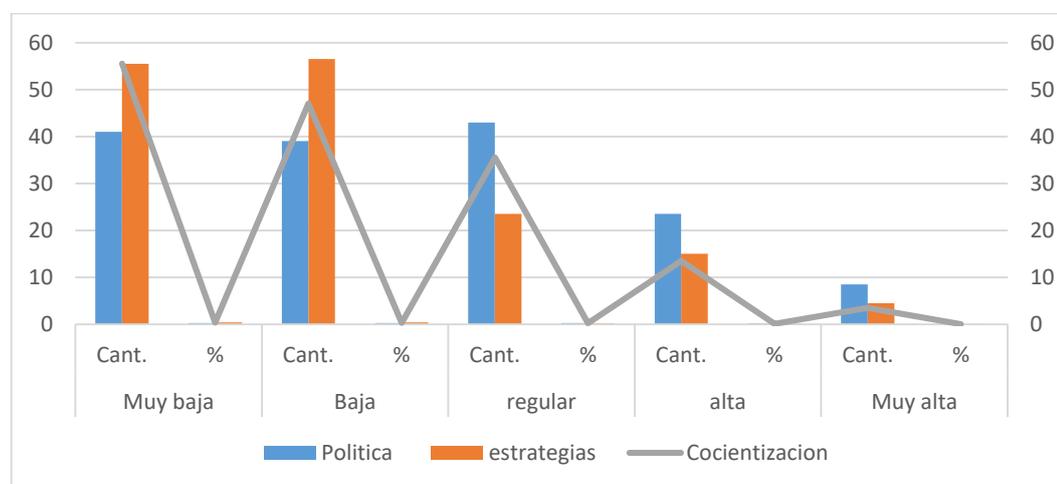


Figura 12. Gestión Ambiental

La tabla 12 representa el nivel de desarrollo de la Gestión ambiental donde vemos que el en el nivel bajo. El área de Políticas ambientales, Estrategias para proteger el medio ambiente y administración del desperdicio están en el nivel de desarrollo regular. El área de concientización y capacitación se encuentra en un nivel muy bajo con un 36% del total siendo empresas que no cuentan con capacitaciones para el cuidado ambiental, también se puede inferir que no cuentan con personal responsable del monitoreo.

Tabla 13
Sistema de Información

| Indicadores | muy baja | | baja | | regular | | alta | | muy alta | |
|-------------|----------|-----|-------|-----|---------|-----|-------|----|----------|----|
| | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % | Cant. | % |
| Entrada | 40 | 26% | 44 | 28% | 52 | 34% | 14 | 9% | 5 | 3% |
| Proceso | 52 | 34% | 66 | 43% | 24 | 15% | 10 | 6% | 3 | 2% |
| Salida | 84 | 54% | 51 | 33% | 14 | 9% | 6 | 4% | 0 | 0% |

Fuente: Cuestionario N°2. Encuesta a los gerentes.

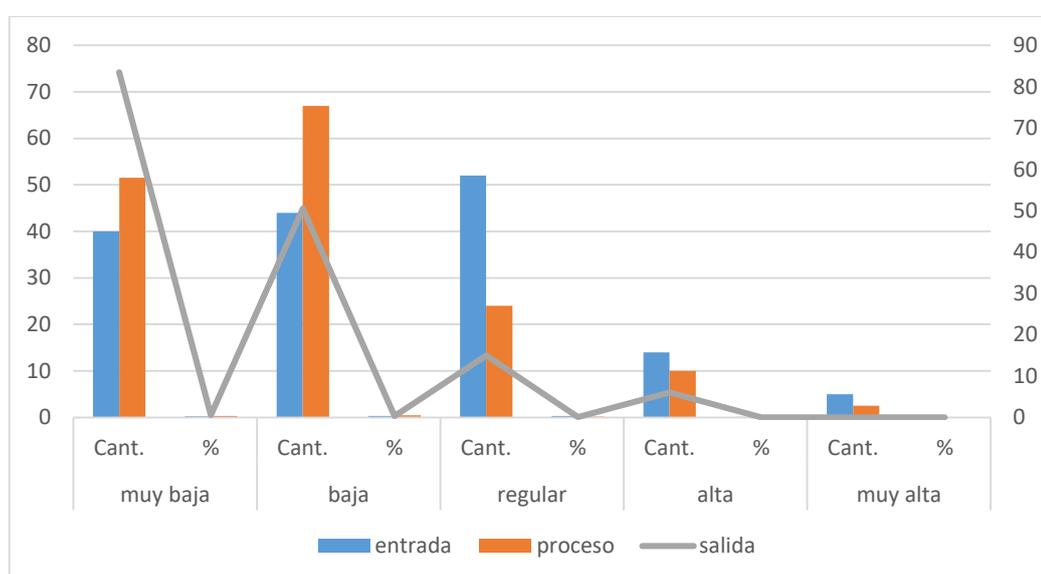


Figura 13. Sistema de Información

La tabla 13 representa el nivel de desarrollo dimensión: Sistemas de información de las empresas de transporte en la Región Puno, en promedio se encuentra en el nivel bajo. El 3% de las empresas de transporte tienen un nivel muy bueno de desarrollo de entrada de información al poseer un buen soporte siendo utilizada en el momento requerido. El nivel muy bueno en los procesos como área de los sistemas de información representa el 2% contando con planes de contingencia que permiten el acceso a la información permanente. Respecto a las salidas el 9% está en el nivel regular, el 0% está en el nivel muy bueno y el 54% en el nivel muy bajo.

4.1.3. Proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región de Puno

Luego de haber alcanzado cada uno de los objetivos planteados en el trabajo de investigación, a continuación, se propone alternativas que permitan un mejor

desarrollo en los manuales de funciones y procedimientos de tal forma que facilite la correcta ejecución de las actividades, los cuales se traducen en lo siguiente:

- Formalización de la relación laboral de los trabajadores, al personal que labora bajo la relación de subordinación.
- Elaborar un organigrama apropiado que le permita definir el grado de mando, funciones y permita dar a conocer a cada trabajador el nivel de autoridad y responsabilidad que tiene la empresa.
- Diseñar y publicar un manual de organización y funciones a todos los trabajadores de cada área. Con esta implementación y difusión del MOF, el trabajador conoce cuál es la función que va a desempeñar y evitar distracciones consultando sobre las tareas que le corresponde.
- Realizar reuniones con el personal para exponer los planes y propuestas que mejoren y fortalezcan a la empresa, evitando una posición arbitraria por parte del administrador de esta manera se mejorara el desempeño de labores y calidad de servicio en la empresa.
- Realizar un Plan de trabajo en el cual se ha considerado una programación para realizar charlas informativas y capacitaciones para el personal de la empresa. Esto mejorara su formación, además de una concientización en su trabajo, obteniendo un aporte favorable.
- Realizar convocatoria de personal calificado de acuerdo a la necesidad de la empresa, empleando mejores formas de reclutamiento para un mejoramiento laboral eficiente y eficaz.
- Solicitar al personal contratado documentación importante como antecedentes policiales y otros documentos que demuestren que son personas integras y de buena conducta, previniendo así cualquier atentado por parte de los trabajadores.

4.3.1.1. Lineamientos generales para implantar el Control Interno en empresas de transporte.

A. Componente: Ambiente de Control

- La implementación del ambiente de control requiere de establecer adecuadamente los valores los cuales se deben inculcar en los trabajadores.

- El primer valor en ser instituido tiene que ser la responsabilidad, el cual debe ser identificado y comprendido por cada trabajador de forma correcta siendo parte integral de su desempeño laboral.
- Para la implantación de los valores las empresas de transporte deben redactar sus respectivos reglamentos internos así también realizar labores de inducción y capacitación.
- El ambiente de control requiere de establecer indicadores que permitan evaluar y mantener dichos estandartes, es necesario calendarizar actividades de capacitación que permitan fortalecer y promover nuevos valores.

B. Componente: Valoración de riesgo

- El aspecto más importante a ser evaluado debe ser el desempeño de los trabajadores al ser quienes tienen una mayor responsabilidad en la prestación del servicio aplicando la ficha de procesos se debe detectar aquellos puntos críticos.
- En el aspecto financiero se debe evaluar la liquidez y establecer adecuadas políticas de cobro.
- Se debe evaluar permanentemente los equipos de la empresa considerando la tecnología existente llevada de forma adecuada se constituye en una fuente de ventaja competitiva. La administración de la empresa es quien debe realizar periódicamente, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y un análisis interno de cada uno de los procesos, de forma tal que los objetivos empresariales estén encaminados e íntimamente relacionados con las actividades empresariales.

C. Componente: Actividades de control

- Las actividades deben ir enfocadas a las labores de control físico, manejo de inventario y cumplimiento de funciones.
- En segundo lugar se deben establecer procedimiento de control para la verificación de las cuentas por cobrar, gastos de personal, cuentas de proveedores, préstamos bancarios entre otros.

D. Componente: Información y comunicación

1. Para una empresa de transporte, el tipo de información que maneja es muy básico, por tal razón sólo presenta cuatro categorías a saber:
 - ✓ Financiera: Hace referencia básicamente a los estados financieros con sus respectivas notas. Esta información debe comunicarse tanto al dueño y/o personal administrativo como a los proveedores y/o entidades financieras, y a las entidades de control y gobierno.
 - ✓ No financiera: Se refiere básicamente a la información estatutaria e interna de la empresa, de carácter estructural. Este tipo de información es de bajo uso en las pequeñas empresas, ya que básicamente se hace para los dueños y el personal administrativo.
 - ✓ Operativa: Esta información es básicamente de las políticas y procedimientos que se tienen para el desarrollo de cada una de las actividades, y los informes referentes al desempeño operativo de cada empleado, proceso y área.
 - ✓ Administrativa: Se refiere a las decisiones y nuevos proyectos que tiene la empresa. Esta información va ligada fuertemente a la información financiera.
2. Las estrategias de comunicación recomendadas son las siguientes:
 - ✓ Comunicación externa: A través de reuniones o el uso de correos electrónicos, en caso de urgencia.
 - ✓ Comunicación interna: aplicando estrategias como boletines y/o las carteleras informativas, que se pueden desarrollar constantemente y son de fácil elaboración.

E. Componente: Seguimiento al control interno

- Para las empresas de transporte es una fuerte inversión crear un área de control interno por esta razón y por la magnitud de las empresas de transporte esta labor debe ser realizada por el administrador previa capacitación. A través de supervisiones a cada área con la finalidad de evaluar el desempeño laboral
- Para el flujo de la información, es importante realizar reuniones de carácter mensual de integración fortaleciendo el trabajo en equipo.
- El proceso de supervisión debe realizarse de forma periódica diaria o semanal y mensual, siendo enfocadas a puntos específicos. También es necesario aplicar políticas de revisiones imprevistas aleatorias que

permitan identificar las dificultades o riesgos de los métodos implantado

4.2. Contrastación de hipótesis con los objetivos

Para la hipótesis específica 1:

La estructura de Control Interno actual de las Empresas de transporte influye decididamente en las actividades realizadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto al análisis de la estructura de Control Interno de las empresas de transporte en la Región Puno; afirmamos que la gestión de las empresas de transporte en la Región Puno corresponde a un nivel incipiente en el periodo 2016 – 2017, lo que conlleva a un crecimiento económico deficiente en las empresas de transporte terrestre en la región de Puno, asimismo se observa una deficiencia en el correcto manejo de la información por lo que muchas veces no toman decisiones adecuadas que conlleven al logro de los objetivos, según los cuadros presentados (01 al 05) se demostró que las empresas de las empresas de transporte el 59% de estas empresas se ubican en un nivel novato y 3% se ubica en nivel diestro.

En consecuencia, la hipótesis específica 1; planteada para el presente trabajo de investigación queda o **SE VALIDA**.

Para la hipótesis específica 2:

No existe sistema de control Interno implementado por procesos que conlleven a una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte terrestre en la región Puno en el periodo 2016-2017

De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto demostrar que no existe sistema de control interno implementado por procesos que conlleven a una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte terrestre en la región Puno en el periodo 2016-2017; al analizar los cuadros del (06 al 13), se muestra que el nivel de riesgo en los factores analizados son muy altos, es decir, su nivel de competitividad de las empresas de transporte en la Región de Puno es regular por lo que los pasajeros no se encuentran satisfechos con el servicio prestado, por lo que se infiere que estas empresas no cuentan con el personal idóneo y no se toma en cuenta la documentación para la toma de decisiones.

En consecuencia, la hipótesis específica 2; planteada para el presente trabajo de investigación queda o **SE VALIDA**.

Hipotesis general

Si el sistema de Control Interno se lleva a cabo en forma integral y coherente, entonces propicia una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017.

Habiendo realizado la contrastación de las hipótesis específicas 1 y 2, podemos verificar que, si el sistema de control interno se lleva a cabo de forma integral y coherente, entonces promueve una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno.

De la realidad observada, se puede afirmar que las empresas no cuentan con un manejo adecuado y preciso de su organización y operaciones. Los controles son considerados por la gran mayoría como deficientes o ausentes colocando así a las empresas en un nivel de riesgo, por lo que se deberían tomar medidas correctivas para mejorar deficiencia y rentabilidad.

El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una empresa, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen sus objetivos. Tal como señala el concepto de control interno, las funciones del mismo son principalmente responsabilidad de los gerentes y trabajadores, la aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas.

Por los hechos expuestos se valida la hipótesis General.

4.3. Discusión

Teniendo como base el objetivo general de la investigación que fue análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno, los resultados de la investigación nos permiten aceptar la hipótesis general, entendiendo que a mayor control interno se logrará una mejor competitividad. Al respecto coincide este resultado con Gonzales (2001) al afirmar que el control interno es un instrumento importante en la administración de las empresas permitiendo la máxima

eficiencia. Así mismo Morales (2017) determinó que la aplicación de los componentes del control interno constituye un instrumento eficaz para lograr la competitividad empresarial permitiendo satisfacer al cliente en forma sostenida y rentable.

Sin embargo también es necesario exponer que los resultados de la investigación no concuerdan con los obtenidos por Granda (2017) en su investigación sobre el control interno y la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector hoteles siendo su hipótesis que las micro y pequeñas empresas tendrían un mejor desarrollo económico si optimizaran su gestión, determinando que no existe relación del control interno con la gestión al observarse que el control interno de las Mypes no se efectúa adecuadamente no permitiendo el cumplimiento de las metas y objetivos del sector. Si bien esto refuta los resultados de la presente investigación; nos permite corroborar otro hallazgo; se encontró una relación directa entre las empresas de transporte terrestre con el nivel de control interno y la identificación de riesgos potenciales, esto debido a que las empresas de transporte pertenecen a una estructura organizacional formal donde incluso algunas cuentan con un departamento de auditoría interna, situación que no se observa con frecuencia en las empresas de transporte terrestre en la Región Puno, que en su mayoría corresponden a estructuras poco formales de tipo familiar; al respecto también hace referencia Colque (2003) determinando que el nivel de control interno en las empresas de transporte es óptimo siendo positivo el impacto del control interno contable y administrativo, mientras que en las demás empresas de transporte terrestre que no cuentan con un sistema de control interno han impactado muy poco tanto en la salvaguarda del patrimonio, como en la toma de decisiones por parte de los ejecutivos y administradores. Así también guarda relación con Castañeda (2014) cuyos resultados revelaron que las empresas medianas con una ponderación de 3,3 poseen un sistema de control interno medianamente efectivo a diferencia de las pequeñas y micro empresas con 2,9 y 2,6 que poseen un control deficientemente efectivo, concluyendo que es necesario que las organizaciones comprendan la importancia del control interno como proceso generador de valor a la empresa.

La presente investigación, en la determinación de la muestra, específicamente del grupo de aplicación consideró el antecedente planteado por Lunkes y Silva (2006) autores que manifiesta que el control interno es tratado más ampliamente en la alta administración, la mayor parte del personal operativo considera el asunto esencialmente de responsabilidad de las áreas administrativas. Esto coincide a su vez con los resultados obtenidos en el

primer objetivo específico, donde se hizo un análisis del control interno, correspondiendo al nivel competente de la escala; en el análisis de sus factores específicamente del ambiente de control se observó que este se ubica en un nivel intermedio es decir el personal tiene conocimiento sobre el control y su importancia pero aún no está comprometido en su totalidad con su fortalecimiento; se considera necesario proponer para futuras investigaciones un estudio del control interno que permita conocer el nivel de desarrollo desde la perspectiva del personal operativo. El segundo objetivo específico determino el nivel de riesgo a las que están expuestas las empresas de transporte haciendo un análisis a los ejecutivos obteniendo un nivel “básico”. A nivel organizacional esto significa que la empresa se mantiene en el mercado en una posición no tan estable, asimismo no está avanzando pero si disminuyendo su posición, desde el punto de vista empresarial es negativo, según Duque (2005) la satisfacción es el resultado de los momentos de verdad que el consumidor y/o cliente ha experimentado, en caso de que el servicio no sea prestado acorde a sus expectativas se corre el riesgo de descontento, pérdida de confianza o pérdida de cliente, la escala de satisfacción “regular” es un indicador de que los pasajeros no están percibiendo la excelencia en el servicio, colocando a las empresas en una situación vulnerable, esto tendría relación con lo hallado por Guarda, Rapiman, Rebién, y Solis (2006) quienes consideran que las empresas relacionan competitividad con competencia y rivalidad entre sus pares y no como una oportunidad de mejora interna continua , para que una empresa sea competitiva debe cumplir con una buena gestión a nivel productivo, de comercialización, marketing y administrativo.

CONCLUSIONES

- Al conocer y analizar la estructura del Control Interno actual de las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016-2017. Se demostró que las Empresas de Transporte en la Región Puno no cuentan con un eficiente sistema de control interno, según el cuadro 1 al 5 apreciamos que el nivel alcanzado en cuanto al componente ambiente de control es inicial con un 50%, referente a la valoración de riesgos el 32% se encuentra en un nivel intermedio, de la misma manera el componente Actividad de control solo el 2% están en mejora continua y con respecto a comunicación e información 46% está en un nivel intermedio, demostrando así que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de los riesgos son deficientes, lo cual origina un problema al momento de realizar la planificación financiera, al no establecer procedimientos que aseguren la revelación de la información.
- Identificar los riesgos potenciales a los que están expuestas las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016-2017. Se demuestra que no se ha desarrollado correctamente una evaluación de riesgos, en cuanto se refiere a la cadena de valor el 49% de las empresas no capacita adecuadamente a su personal, referente al aseguramiento de calidad solo el 2% brindan un servicio de calidad y el 13% de las empresas cuentan con talento humano competente, demostrándose que las empresas de transporte se encuentran expuestas a riesgos lo que conlleva a una deficiencia en la prestación del servicio y muchas veces malestar en los usuarios, al no tomar acciones correctivas.
- Finalmente, las empresas de transporte en la región Puno al no contar con un eficiente sistema de control interno no garantizan la detección de riesgos, por lo que es necesario que estas desarrollen los lineamientos generales para implantar

el Control Interno en las empresas de transporte antes descritos, para así mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de los objetivos de las empresas de transporte en la Región Puno.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que los empresarios transportistas en la región Puno cuenten con un eficiente sistema de control interno el mismo que deberá instaurar procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, atribuyéndole la importancia que tiene para el logro de los objetivos. Para ello se debe implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el sistema de control interno, siendo necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de éticas entre otros, los mismos que deberían ser difundidos a todo el personal.
- Se encomienda que las empresas de transporte desarrollen correctamente una evaluación de riesgo potenciales para poder determinar capacitaciones de acción que permitan prevenir problemas en la prestación de servicios, se sugiere establecer un comité de control interno con personal idóneo que permita canalizar los esfuerzos y las propuestas de manera eficiente de tal forma se puedan tomar acciones correctivas necesarias.
- Es necesario que los empresarios efectúen en lo posible los lineamientos generales para implantar el Control Interno en las empresas de transporte antes descritos, estableciendo los mecanismos de control sugeridos, de igual manera se recomienda enfocarse en el personal, que debe estar lo suficientemente capacitado y motivado como para desarrollar su función con la mayor eficiencia posible para así mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, R. (1999). *Analisis del Transporte Urbano*. Santiago de Chile.
- Aguirre, J. (2010). *Control Interno*. El pacifico, España.
- Álvarez, C. (2011). Mapa de competitividad para el diagnóstico de PYMES. In *XI Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México, D.F.
- Amaro, M. (2010). *Gestion Administrativa*.(Tesis de Maestría). Universidad de la Habana. La Habana, Cuba.
- Amorós, K. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la Ciudad de Cajamarca*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Behar, M. (2008). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed). México, D.F.: Editorial LIMUSA. Retrieved from <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo Mario - El Proceso De La Investigacion Cientifica.pdf>
- Cahuana, R. (2015). *Gestion del sistema de Control Interno en la toma de decisiones de la municipalidad distrital de la Provincia de Puno 2015*. (Tesis de pregrado). Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, Puno, Perú.
- Cardenas, S. (2011). *Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestion economica de la Empresa industria Fiansa S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Casas, R., Calderón, P., y Vargas, J. (2016). Control interno y cultura organizacional en las pequeñas empresas, una conjunción hacia la competitividad. *Revista Ciencia Gerencial*, 20, 77–86.
- Castañeda, L. (2013). Propuesta de un sistema de control interno para PYMES del sector textil en Colombia con base en el modelo COSO. In *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática* (pp. 1–22). México, D.F. Retrieved from <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/1.29.pdf>
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto Revista de Investigación En Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 2, 129–146.
- Catacora, M. (2013). *Modelo de gestión para la competitividad de las MYPES de la región Puno*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chinchilla, E. (2011). *control Interno Basado en el Informe COSO*.
- Choez, W. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la Empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Colmenares, O. (2007). *Tecnica Administrativa*.
- Comission, M. (2003). *Control Interno: Estructura Conceptual Integrada*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General de la República. (30 de 10 de 2008). *Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado*. Recuperado el 01 de 12 de 2016, de http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/b0a89ffc-7762-4ad8-8c62-586f48f2062f/RC_458_2008_CG+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b0a89ffc-7762-4ad8-8c62-586f48f2062f
- Coyuri, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno*. (Tesis de Maestria). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

- Cuba Perez, G. (2009). *Deficiencias del Control Interno en la prestación de servicios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento (EPS) Nor Puno SA.* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. (2012). *El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación.* Lima: Pacífico Editores SAC.
- Diaz, W. (2009). *Diseño de un sistema de Control Interno en Empresa Comercial de Repuestos Electricos.* (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Domingo, H. (2007). *Auditoria y Control Interno.* Colombia.
- Domingo, H. (2007). *Auditoria y Control Interno.* Colombia: Colombia 200.
- Enrique, M. (2015b). El control interno y su contribución a la competitividad de las empresas. In *Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Sociedad y Desarrollo.* Colombia: Universidad Libre.
- Española, R. A. (2017). *Diccionario de la lengua Española.* Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=AeYZ09V>
- Estupiñan, G. (1997). *Control Interno y Fraudes.* Bogota: Ecoe Ediciones Cia Ltda .
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO Y y II* (2da ed). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Franklin, S. (2007). *Gestion Administrativa.* Lima: UNMSM.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Gámez, I. (2011). Análisis comparativo de los sistemas de control interno y de calidad. *Auditoría Pública*, 54, 11–31. Retrieved from <http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/Pag11-31 no 54.pdf>
- Gonzales, A., y Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles.*

- Guarda, M. (2006). *Competitividad en las empresas turísticas de la Ciudad de Valdivia, Región de los Lagos*. (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile, Chile.
- Liñan, E. (2004). *Las acciones de Control para el desarrollo de una auditoria integral de una Universidad Publica*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Llerena, C. (2012). *Control Interno como herramienta de Gestion y Evaluacion*. Lima: Pacifico Editores SAC.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3ra ed). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Martinez, E. (2004b). El control interno y su contribución a la competitividad de las empresas. In *Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Sociedad y Desarrollo*. Colombia: Universidad Libre.
- Maya, R. (2014). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista de La Escuela de Posgrado*, 5, 14.
- Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. (Tesis de Doctorado). Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contable. Lima, Peru.
- Monje, A. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa guia didactica*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Morales, J. (2017). *El control interno y la competitividad en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. del Ecuador, periodo 2012-2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Navarro, F. (1998). *Contabilidad General y Finanzas de Empresas*. Lima: Mc. Graww.
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación, Diseño y Ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Oscar, M. (2012). Estrategia emergente en la PYME de México en ambientes de incertidumbre. Un estudio cualitativo en empresas del sector automotriz. In XV

Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas (pp. 388–406).

El Peruano. (23 de 07 de 2002). Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *Normas Legales* , págs. 226885 - 226893.

Pindyck, D. (2009). *Microeconomía*. Madrid: Pearson Ecatión SA.

Quecedo Lecanda, R., & Castaño Garrido, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica* , 39.

Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81–88.

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno*. Mexico: Trillas.

Rom, E. (2011). *Un marco de referencia para garantizar un control interno adecuado en una PyME industrial argentina*. Universidad Tecnológica Nacional, Argentina.

Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México: s.d.

Saavedra, M. (2010). *Estudio del Control Interno y externo en cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal*. (Tesis de Pregrado). Universidad Academica de Humanismo Cristiano, Chile.

Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de chaclacayo* . (Tesis de Doctorado). Universidad San Martin de Porres, Lima, Peru.

Sovero, L. (2007). Competitiveness and innovation systems : The challenges for Mexico ' s insertion in the global context Competitiveness and innovation systems : the challenges for Mexico ' s insertion in the global context. *Science Direct*, 25, 1059–1070. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2006.02.007>

Trujillo, E. (2017). *Modelo de control interno con base al informe COSO*. El Salvador: Universidad Nacional del Oriente de El Salvador.

- Villanueva, D. (2013). *Efectos del control interno en la gestión de las empresas pesqueras de la actividad exportadora Paita*. (Tesis de Doctorado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú
- Villavicencio, J. (2011). *En Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía datugourmet*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de México, México.
- Williams, C. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la Empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.



ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Sistema de Control Interno.

ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES: La presente ficha técnica, tiene por finalidad recoger información de interés relacionado con el tema “IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGION PUNO” Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompañan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, en el espacio correspondiente. Se agradece su participación.

CALIFIQUE DE 1 a 5 marcando con una X donde corresponda según el siguiente criterio:

- 1 Inicial
- 2 Intermedio
- 3 Avanzado
- 4 Optimo
- 5 Mejora continua

| AMBIENTE DE CONTROL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Existe un Código de Ética aprobado por la Empresa | | | | | |
| El Código de Ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido | | | | | |
| La Gerencia predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional | | | | | |
| La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético | | | | | |
| Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad | | | | | |
| La gerencia ha propiciado la creación de un Comité de Ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionados con la Ética Funcionaria | | | | | |
| Existen estrategias consistentes con la misión de la empresa | | | | | |
| Existe información sobre cambios en el entorno que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias | | | | | |
| Se han definido metas para poder medir el rendimiento de los trabajadores | | | | | |
| La entidad revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos comprometidos | | | | | |
| Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de los procedimientos en función a los riesgos existente | | | | | |
| La empresa exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de las desconcentraciones organizativas | | | | | |
| La empresa tiene diseñados procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de sus objetivos | | | | | |
| La empresa ha elaborado el manual de organización y funciones | | | | | |
| La empresa ha asignado la responsabilidad para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad | | | | | |
| La empresa cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para el cumplimiento de sus objetivos | | | | | |
| La gerencia ejerce controles gerenciales | | | | | |
| La gerencia toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno | | | | | |
| El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| La entidad empresa propicia una comunicación sin barreras que impidan el acercamiento entre los trabajadores | | | | | |
| EVALUCION DE RIESGO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa | | | | | |
| La gerencia ha establecido quienes serán los funcionarios que participarán en la identificación de riesgos externos e internos | | | | | |
| Existen los insumos para el proceso de identificación de riesgos | | | | | |
| La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales | | | | | |
| La empresa ha establecido criterios para analizar los riesgos identificado | | | | | |
| ACTIVIDAD DE CONTROL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos | | | | | |
| Existen análisis estructurales y mediciones sobre el desempeño de las funciones que permitan identificar excesos o defectos en la cantidad de trabajadores | | | | | |
| Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia | | | | | |
| Existen medidores e indicadores para la detección de desvíos en la eficacia y en la eficiencia | | | | | |
| Los procedimientos incluyen actividades de control para identificar activos fijos que no están en condiciones de utilización y que pueden perjudicar el desarrollo normal de la empresa | | | | | |
| La empresa ha diseñado actividades de control para la protección física de los activos financieros | | | | | |
| Los procedimientos incluyen actividades de control para asegurar la oportunidad de los servicios que se prestan a los usuarios | | | | | |
| La entidad ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar las operaciones | | | | | |
| Existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información que pueda perjudicar la eficiencia o eficacia | | | | | |
| Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes | | | | | |
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | | | | | |
| Se recopila, procesa y comunica información para cumplir con algunos requerimientos específicos que se presentan a la empresa. | | | | | |
| Se han establecido mecanismos para la comunicación de la información pertinente a los diferentes trabajadores. | | | | | |
| El diseño y el desarrollo de los sistemas de información en la organización se fundamentan en una estrategia formal debidamente armonizada con los objetivos organizacionales. | | | | | |
| Se han instaurado algunos procesos para la generación de información que responda a las necesidades de los diferentes usuarios. | | | | | |
| Los sistemas de información generan la información requerida para el cumplimiento de los objetivos empresariales. | | | | | |
| Los sistemas de información se basan en procesos que consideran la dinámica del entorno y la anticipación e innovación necesarias para la consecución de los fines empresariales. | | | | | |
| Se han definido algunos canales de comunicación para enviar la información requerida por las instancias internas únicamente. | | | | | |
| La información se comunica oportunamente a las instancias pertinentes. Al respecto, se cuenta con regulaciones precisas sobre la comunicación de información confidencial. | | | | | |
| El Gerente y jefes de área en conjunto han definido y divulgado controles para asegurar la calidad de la información y su comunicación. | | | | | |
| Los sistemas de información conllevan la definición de controles desde su diseño hasta su operación. Ello garantiza que posean los mecanismos de control apropiados para la generación de información confiable, oportuna y útil. | | | | | |



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
| SUPERVISION Y MONITOREO | | | | | |
| Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia | | | | | |
| Existe evidencia de la comparación periódica de los registros de existencias de dinero y otros bienes de la entidad con los activos físicos | | | | | |
| Se aplican controles por oposición que permitan comprobar la ejecución de funciones de control e identificar las deficiencias existente | | | | | |
| Las evaluaciones puntuales sobre el control interno son adecuadas | | | | | |

Anexo 2. Encuesta riesgos potenciales en las empresas de transportes.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

INSTRUCCIONES: La presente ficha técnica, tiene por finalidad recoger información de interés relacionado con el tema “IMPLEMENTACION DE CONTROLO INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGION PUNO” Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompañan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, en el espacio correspondiente. Se agradece su participación

CALIFIQUE DE 1 a 5 marcando con una X donde corresponda según el siguiente criterio:

1. Inicial
2. Intermedio
3. Avanzado
4. Optimo
5. Mejora continua.

| I. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| La empresa ha realizado un proceso de planeamiento estratégico. | | | | | |
| La empresa tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla. | | | | | |
| Se está dando espacios para que todos se involucren con la planeación estratégica. | | | | | |
| El planeamiento estratégico es el resultado de un trabajo en equipo y participan en su elaboración quienes son responsables por su ejecución y cumplimiento | | | | | |
| Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución, por parte de las personas responsables del área involucrada. | | | | | |
| Al planear se desarrolla un análisis FODA donde se considera factores como: nuevos tecnologías y nuevas regulaciones | | | | | |
| Al formular las estrategias competitivas, se utiliza la técnica de comparar la empresa con las mejores prácticas del sector. | | | | | |
| El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos de la empresa, así como en la mejora constante. | | | | | |
| El planteamiento estratégico da las pautas para la asignación general de recursos en cada área. | | | | | |
| II. CADENA DE VALOR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los procedimientos de la empresa son los adecuados y permiten garantizar la calidad y costos competitivos. | | | | | |
| La empresa tiene un programa escrito y detallado de adquisición de materia prima basado en pronóstico de ventas para ser ejecutado en el futuro previsible. | | | | | |
| Los procesos establecidos son lo suficientemente flexibles para permitir cambios en los servicios brindados en función a la demanda. | | | | | |
| El planeamiento de producción de servicios está basado en pronósticos de ventas de la empresa. | | | | | |
| La empresa tiene medidas de control para la producción de servicios. | | | | | |
| Los recursos de la empresa le permiten brindar servicios competitivos en calidad y precio a nivel regional. | | | | | |
| La empresa conoce su capacidad de producción para los diferentes servicios que ofrece. | | | | | |
| La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad de producción de servicios más allá de su potencial actual para responder a una demanda superior a su capacidad. | | | | | |
| Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las maquinarias de la empresa y los resultados son debidamente documentados. | | | | | |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Los trabajadores operarios de los equipos participan de su mantenimiento | | | | | |
| La empresa establece su programa de mantenimiento bajo el concepto del mantenimiento predictivo. | | | | | |
| La empresa posee seguro contra accidentes y otras calamidades devastadoras. | | | | | |
| La innovación es incorporada en los diferentes procesos de la empresa y se considera de vital importancia. | | | | | |
| En general, el criterio usado para seleccionar proveedores es el orden de: 1 calidad, 2 servicio, 3 precio, 4 condiciones de pago. | | | | | |
| La infraestructura e instalaciones de la planta son adecuadas para atender las necesidades de los clientes | | | | | |
| III. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La gerencia general tiene como filosofía impulsar programas de calidad a través de normas en todos los procesos debidamente documentadas y conocidas por las personas responsables de su cumplimiento. | | | | | |
| El servicio prestado en la empresa cumple con las normas técnicas establecidas para el sector. | | | | | |
| El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con el servicio ofrecido por la empresa para proponer mejoras y rediseños. | | | | | |
| El sistema de calidad involucra controles necesarios para identificar y medir defectos y sus causas en la prestación del servicio, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y les hace seguimiento. | | | | | |
| IV. MERCHANDISING | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El proceso de planeamiento genera un plan de mercado anual, estricto y detallado, con responsables e índices de gestión claramente identificados. | | | | | |
| La empresa tiene claramente definido su mercado objetivo, sus estrategias de penetración. | | | | | |
| La empresa conoce los segmentos del mercado en que compete, su participación y crecimiento. | | | | | |
| La empresa establece objetivos y bonificaciones de consecución de nuevas ventas a su personal y controla su cumplimiento. | | | | | |
| La empresa dispone de información de sus competidores (en cuanto a reputación, calidad de sus servicios, fuerza de ventas y precios) | | | | | |
| Las estrategias, objetivos y precios de la empresa están determinados con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva | | | | | |
| Los recursos asignados al mercadeo (material publicitario, comisiones, etc.) son adecuados y se usan de manera eficiente, evaluando periódicamente los mecanismos de promoción. | | | | | |
| La empresa dispone de un sistema de información permite conocer las necesidades, los factores de decisión de compra del cliente | | | | | |
| La empresa evalúa periódicamente sus mecanismos de promoción, sistemas de información de mercados y seguimiento de tendencias. | | | | | |
| El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene la capacitación y formación adecuada. | | | | | |
| La empresa tiene un sistema de investigación que le permite conocer el nivel de satisfacción del cliente | | | | | |
| La empresa dispone de folletos y papelería con especificaciones de sus servicios. | | | | | |
| La empresa posee una fuerza de ventas capacitada, motivada y competente que apoya el cumplimiento de los objetivos de la empresa. | | | | | |
| La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar sus productos a sus clientes cuando y donde ellos lo necesiten | | | | | |
| La empresa prefiere contratar trabajadores con vínculo laboral en lugar de independientes sin vínculo laboral | | | | | |
| V. FINANZAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El sistema de contabilidad y costos provee información confiable, suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones. | | | | | |
| Gerencia recibe informes de resultados contables en los primeros 10 días del mes siguiente. | | | | | |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| La empresa tiene una planeación financiera formal (presupuesto de ingresos y egresos, flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) | | | | | |
| La empresa conoce la rentabilidad de su servicio | | | | | |
| Se comparan mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas. | | | | | |
| La empresa evalúa la utilidad de sus inversiones, en equipo y otros activos fijos, y en general de inversiones. | | | | | |
| La empresa se encuentra inscrita ante las superintendencias respectivas (SUNAT, SUNARP, SBS, etc). | | | | | |
| Se tiene claramente definido el calendario tributario de la empresa, con fechas definidas de entrega de declaraciones, planificación tributaria entre otros. | | | | | |
| La empresa aplica los respectivos indicadores a sus declaraciones tributarias y se monitorean los resultados. | | | | | |
| La empresa tiene una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gravable de los diferentes impuestos, tasas y contribuciones. | | | | | |
| VI. TALENTO HUMANO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La empresa tiene un organigrama escrito e implantado | | | | | |
| Las líneas de autoridad y responsabilidad están claramente definidas en la empresa. | | | | | |
| La empresa tiene unas políticas y manuales de procedimientos escritos, conocidos y acatados por todo el personal. | | | | | |
| La empresa cumple con todos los requisitos legales vigentes (ESSALUD , AFP ONP, reglamento de trabajo, reglamento de seguridad) | | | | | |
| La empresa tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal. | | | | | |
| Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles organizacionales. | | | | | |
| La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia. | | | | | |
| El trabajo en equipo es estimulado a través de todos los niveles de la empresa. | | | | | |
| La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral. | | | | | |
| La empresa tiene un programa de salud ocupacional implementado (plan de prevención de enfermedades ocupacionales, seguridad laboral, etc.) y seguridad industrial para la prevención de accidentes de trabajo. | | | | | |
| La planta, los procesos y los equipos están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador. | | | | | |
| La empresa lleva un registro de ausentismo ocasionado por enfermedades, accidentes de trabajo. | | | | | |
| VII. GESTION AMBIENTAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En el diseño de la planta, la empresa tuvo en cuenta las regulaciones ambientales y el bienestar de sus trabajadores. | | | | | |
| La empresa conoce las normas ambientales que la controlan y establece los procedimientos y procesos para cumplirlas. | | | | | |
| La cultura y la estrategia de la empresa involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales. | | | | | |
| La empresa mide el desempeño ambiental frente a metas y estándares pre acordados. | | | | | |
| La selección, instalación, operación y mantenimiento de los equipos se realiza considerando las normas técnicas ambientales. | | | | | |
| Se definen y documentan las tareas, responsabilidades, competencias y procedimientos específicos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales, tanto internas como externas. | | | | | |
| VIII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El sistema de información de la empresa está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información de la gerencia y de todas las áreas en forma oportuna y confiable | | | | | |
| La empresa está actualizada en materia de nuevos desarrollos en programas y equipos de cómputo y tiene el personal capacitado para manejarlos | | | | | |



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| El diseño técnico y funcional del sistema responde a las necesidades de información de la empresa y es óptimo con relación al tiempo de proceso y seguridad | | | | | |
| Existen procedimientos de contingencia, manuales o automatizados, en caso de pérdidas de información o percances en la prestación del servicio. | | | | | |
| La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones. | | | | | |
| La gerencia ha definido reportes que indiquen el tipo de datos requeridos para el proceso de la toma de decisiones. | | | | | |

Anexo 3. Relación de empresas de transporte encuestadas.

| N° | EMPRESA | TE |
|-----------|------------------------------------|-----------|
| 1 | Acero Ticona Edgar | PN |
| 2 | Aguilar Cutipa Darwin Willy | PN |
| 3 | Choquehuayta Monroy Lourdes | PN |
| 4 | Gomez Sanchez Avalos Ana Cecilia | PN |
| 5 | Panca Parizaca Luzmila | PN |
| 6 | Quispe Chambi Reymundo | PN |
| 7 | Hanco Ramos Over | PN |
| 8 | Chambi Quilla Humberto | PN |
| 9 | Condori Vargas Basilio Pedro | PN |
| 10 | Yujra Trujillo Eugenio Ysidoro | PN |
| 11 | Arpaza Jinez Mario | PN |
| 12 | Paredes Quispe Betty Lidia | PN |
| 13 | Romero Condori Gregorio | PN |
| 14 | Ccallo Contreras Julia | PN |
| 15 | Maquera Jareca De Coaquira Marcela | PN |
| 16 | Maquera Maquera Elena | PN |
| 17 | Chura Aparicio Hector | PN |
| 18 | Lopez Condori Jorge Orlando | PN |
| 19 | Ascuña Villalba Celestino | PN |
| 20 | Porto Apaza Edgar Prudencio | PN |
| 21 | Veliz Paucar Yolanda | PN |
| 22 | Mamani Montesinos Elme Jose | PN |
| 23 | Orcoapaza Yanque Santiago Sabino | PN |
| 24 | Apaza Zea, Aurelio | PN |
| 25 | Pilco Sanca Graciela | PN |
| 26 | Pacheco Paricahua Hilda | PN |
| 27 | Mamani Laura Pedro Armengol | PN |
| 28 | Caceres Canaza Sonia | PN |
| 29 | Ticono Lerma Javier | PN |
| 30 | Paredes Cachicatari Edgar | PN |

| N° | EMPRESA | TE |
|-----------|----------------------------------|-----------|
| 31 | Ochochoque Chambi Juan De Dios | PN |
| 32 | Mamani Ticona Pedro Andres | PN |
| 33 | Casilla Pomari Juan Valerio | PN |
| 34 | Turpo Mamani Irma Aydee | PN |
| 35 | Mara Ancco Claudio | PN |
| 36 | Irpanocca Garcia Pedro Juan | PN |
| 37 | Charca Hancco Pastor | PN |
| 38 | Cruz Poma Richard | PN |
| 39 | Quispe Arana Estefa | PN |
| 40 | Quispe Pancca Ismael | PN |
| 41 | Carrizales Laura Marcelino Ronny | PN |
| 42 | Vargas Onofre Maruja | PN |
| 43 | Jara Mamani Belarmino | PN |
| 44 | Mamani Quispe Sixto Tomas | PN |
| 45 | Gemio Rodriguez Paulina | PN |
| 46 | Solorzano Quispe Eduardo | PN |
| 47 | Chura Aparicio Lucio Arnaldo | PN |
| 48 | Vilcanqui Chura Clohaldo | PN |
| 49 | Ccoa Soncco Segundino Fortunato | PN |
| 50 | Vera Pajsi Jaime | PN |
| 51 | Sucari Sucari Zoila Gladys | PN |
| 52 | Mamani Laura David | PN |
| 53 | Apaza Vilca Julio Cesar | PN |
| 54 | Mamani Chagua Luisa Alejandrina | PN |
| 55 | Yanarico Quispe William | PN |
| 56 | Nina Mamani Dario | PN |
| 57 | Añamuro Mamani Edson | PN |
| 58 | Pancca Turpo Arturo | PN |
| 59 | Lizarraga Mamani Mario Fernando | PN |
| 60 | Ticona Mamani Salomino | PN |
| 61 | Choque Pari Saturnina | PN |
| 62 | Ccama Tintaya Dany Roxana | PN |

| N° | EMPRESA | TE |
|----|---------------------------------|----|
| 63 | Quispe Gemio Maximo | PN |
| 64 | Estaña Mamani Alex | PN |
| 65 | Cunurana Yapuchura, Wilmer | PN |
| 66 | Huayta Quispe Nely Elsa | PN |
| 67 | Salas Muñuico Bertha | PN |
| 68 | Mamani Lima Sara Flor | PN |
| 69 | Martinez Checcllo Fidel | PN |
| 70 | Maquera Coaquira, Eliana | PN |
| 71 | Flores Illacutipa Edy Loriz | PN |
| 72 | Quispe Rojas Nilson | PN |
| 73 | Coila Choquehuanca Ynes | PN |
| 74 | Mamani Pilco Elizabeth | PN |
| 75 | Caceres Yucra Fiorela Beatriz | PN |
| 76 | Chambilla Calderon Irma | PN |
| 77 | Ticona Vilca Nancy | PN |
| 78 | Espinoza Anahua Ruben | PN |
| 79 | Huallpa Arocutipa Delia | PN |
| 80 | Pacha Ticona Juan Ramon | PN |
| 81 | Canaza Ccosi Irma | PN |
| 82 | Vilca Apaza Yony | PN |
| 83 | Lupaca Turpo Obed Jose | PN |
| 84 | Quenallata Cari Marisol Gloria | PN |
| 85 | Ccallo Cusacani Ofelia | PN |
| 86 | Ccota Luque Gladys | PN |
| 87 | Apaza Puma Carmen Cecilia | PN |
| 88 | Vera Palma Mirian | PN |
| 89 | Santos Lupaca Eudelia | PN |
| 90 | Palomino Mamani Raymundo Edwin | PN |
| 91 | Suca Flores Ubaldo Siles | PN |
| 92 | Pinto Calsina Alex Wilver | PN |
| 93 | Carranza Huaquisto Miguel Angel | PN |
| 94 | Lima Trujillo Ceferina | PN |

| N° | EMPRESA | TE |
|-----|---|----|
| 95 | Delgado Canazas Gianmarco Christian Roy | PN |
| 96 | Ramirez Mendoza Fany | PN |
| 97 | Ocsa Ito Ruth Gladys | PN |
| 98 | Apaza Apaza Yossimar Cristian | PN |
| 99 | Ccama Caceres Luis Reynaldo | PN |
| 100 | Alanoca Huahualuque Luz Nelly | PN |
| 101 | Flores Copa Betty Yovana | PN |
| 102 | Mamani Maquera Tania | PN |
| 103 | Quispe Ticona Herbert German | PN |
| 104 | Espillico Maza, Abel | PN |
| 105 | Ccallo Flores Susina | PN |
| 106 | Chambi Mamani Roxana Yessica | PN |
| 107 | Salas Muñuico Vanessa | PN |
| 108 | Contreras Perez Julio Juvenal | PN |
| 109 | Larijo Maquera Yulissa Lesly | PN |
| 110 | Matame Mamani Jhonatan | PN |
| 111 | Quispe Hilasaca Pedro | PN |
| 112 | A & G Orosel Sociedad Anonima Cerrada | PJ |
| 113 | Ccenturion Empresa Individual De Responsabilidad Limitada | PJ |
| 114 | Mariscal Transportes Y Servicios Generales E.I.R.L. | PJ |
| 115 | Transportes Qs2 E.I.R.L. | PJ |
| 116 | Ch Y S Huayquis S.R.L. | PJ |
| 117 | Derilac-Aymara S.R.L. | PJ |
| 118 | Leo Dorado Mt Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada | PJ |
| 119 | Transporte Rayo Azul S.A.C. | PJ |
| 120 | Empresa De Transportes Santa Fe Tarqui E.I.R.L. | PJ |
| 121 | Transportes E Inversiones Rommel S.R.L. | PJ |
| 122 | Empresa E.C.A. del Sur S.A.C. | PJ |
| 123 | Emp. Serv. Multiples Ccallo Hermanos S.R.L. | PJ |
| 124 | Service D Y J Carabaya San Miguel Arcangel S.A.C. | PJ |
| 125 | Empresa De Transporte Multiservicios Metropolitano San Roman Juliaca E.I.R.L. | PJ |

| N° | EMPRESA | TE |
|-----|--|----|
| 126 | Glumar Sociedad Anónima Cerrada | PJ |
| 127 | Corporacion Maprico J & J S.R.L. | PJ |
| 128 | Transportes E Inversiones San Francisco S.R.L. | PJ |
| 129 | Transbeto Internacional Express S.A.C. | PJ |
| 130 | Servicios Multiples y Venta de Bienes Rey de Huanca S C R L | PJ |
| 131 | Transportes Multiservicios San Julian S.R.L. | PJ |
| 132 | Transportes Cansac E.I.R.L. | PJ |
| 133 | Cardenas K E.I.R.L. | PJ |
| 134 | Sayam Transporte y Maquinarias S.A.C. | PJ |
| 135 | J & A Constructora Mantenimiento y Servicios Generales E.I.R.L. | PJ |
| 136 | Const y Servicios Multiples Sagitario E.I.R.L. | PJ |
| 137 | Green Construcciones Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Greenco E.I.R.L. | PJ |
| 138 | Transportes Real Expres Cargo E.I.R.L. | PJ |
| 139 | Etrans Sin Fronteras Luz Nayely E.I.R.L. | PJ |
| 140 | Grupo Inversiones Yosil S.A.C. | PJ |
| 141 | Ramis S.A.C. | PJ |
| 142 | Bussines Hervic E.I.R.L. | PJ |
| 143 | Empresa De Transportes Yotum S.A.C. | PJ |
| 144 | Empresa De Contrataciones Arias Sociedad Anónima Cerrada | PJ |
| 145 | Dani Expreso Nevados S.R.L. | PJ |
| 146 | Gruvan Sap S.R.L. | PJ |
| 147 | Inversiones & Comercializadora Ronald S.R.L. | PJ |
| 148 | Flor De Oro M & Z E.I.R.L. | PJ |
| 149 | Empresa de Transportes Mercadiz S.A.C. | PJ |
| 150 | Empresa de Transportes San Miguel Achaya S.R.L. | PJ |
| 151 | Multiservicios Jm & D S.A.C. | PJ |
| 152 | Tmc San Martin S.R.L. | PJ |
| 153 | Ferreterias Beracorp S.R.L. | PJ |
| 154 | G & G C.L.P. S.R.L. | PJ |
| 155 | Importaciones Rápidas E.I.R.L. | PJ |

Anexo 4. Matriz de consistencia.

| Planteamiento del problema general | Hipótesis general | Variables | Indicadores | Objetivo general |
|--|--|---|--|---|
| <p>¿En qué medida la implementación del sistema de control interno, propicia una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017?</p> | <p>Si el sistema de Control Interno se lleva a cabo en forma integral y coherente, entonces propicia una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017.</p> | <p>VI: Control Interno</p> <p>VD: Riesgos potenciales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de riesgo. • Actividad de Control y • Información comunicación • Supervisión y Monitoreo <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento Estratégico • Cadena de Valor • Aseguramiento de Calidad • Merchandising • Contabilidad y finanzas • Talento Humano • Gestión Ambiental • Sistema de Información | <p>Análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación riesgos en las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017.</p> |
| <p>específico (1) ¿En qué medida se conoce la estructura actual de las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017?</p> | <p>Hipótesis específico (1) La estructura de Control Interno actual de las Empresas de transporte influye decididamente en las actividades realizadas.</p> | <p>VI: Control Interno</p> <p>VD: Estructura de control Interno de las Empresas de Transporte</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de riesgo. • Actividad de Control y • Información comunicación • Supervisión y Monitoreo | <p>Objetivo específico (1) Conocer y analizar la estructura de Control Interno actual de las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <p>específico (2) ¿Cuáles son los riesgos potenciales a los que se encuentra expuestas las Empresas de transporte en la Región Puno?</p> | <p>Hipótesis específico (2) No existe sistema de control Interno implementado por procesos que conlleven a una adecuada identificación de riesgos en las empresas de transporte terrestre en la región Puno en el periodo 2016-2017</p> | <p>VI: Control Interno</p> <p>VD: Identificación de riesgos potenciales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente de Control ● Evaluación de riesgo. ● Actividad de Control y Información ● comunicación ● Supervisión y Monitoreo ● Planeamiento Estratégico ● Cadena de Valor ● Aseguramiento de Calidad ● Merchandising ● Contabilidad y finanzas ● Talento Humano ● Gestión Ambiental ● Sistema de Información | <p>Objetivo específico (2) Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017</p> |
| <p>específico (3) ¿Es factible proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región Puno?</p> | | <p>VI: Lineamientos</p> <p>VD: Procedimientos de la empresa.</p> | | <p>Objetivo específico (3) Proponer lineamientos que permitan mejorar las funciones y procedimientos de las Empresas de Transporte en la Región Puno</p> |