

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN
COMERCIAL DE CALIDAD - AGENCIA DE CARGA -
PERÚ CONTAINER LINE EIRL, AÑO 2018”**

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

MARLON MIULLER, ARIAS MELENDEZ

ALFREDO JOSUÉ, MORA SILVA

Callao, 2020

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

DR. ECON. CESAR AUGUSTO, RUIZ RIVERA : **PRESIDENTE**
MG. CPC. EMMA ROSARIO, ÁLVAREZ GUADALUPE : **SECRETARIO**
CPC. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN : **VOCAL**
CPC. MANUEL RODOLFO, ROMERO LUYO : **MIEMBRO SUPLENTE**

ASESOR: MG. CPC. MANUEL ERNESTO, FERNANDEZ CHAPARRO

Nº de Libro: 1

Nº DE FOLIO: 56

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS:

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 002-2020-JS-SCT/FCC

Fecha de aprobación de tesis: **12 de febrero del 2020**

Nº de Resolución para Sustentación: **090-2019-DFCC**

Fecha de Resolución para sustentación: **13 de diciembre del 2019**



Jurado de Sustentación de Tesis Sin Ciclo

**DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 002 -2020/SCT/FCC/UNAC**

Con fecha, 27 de febrero 2020, se ha expedido lo siguiente:

Visto el Oficio S/N de fecha 25 de febrero del 2020, los Bachilleres: **MORA SILVA Alfredo Josué y ARIAS MELENDEZ Marlon Miuller** remite, la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN COMERCIAL DE CALIDAD - AGENCIA DE CARGA - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, AÑO 2018"**; con las **CORRECCIONES ESPECIFICADAS** en el **ACTA DE OBSERVACIÓN N° 002- SCT/FCC**, para la revisión correspondiente, de Jurado Evaluador.

Del mismo se especifica:

SUSTENTACION SIN CICLO DE TESIS	
N° DE ACTA DE SUSTENTCIÓN	: ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 002 -2020-JS-SCT/FCC.
FECHA DE SUSTENTACIÓN	: 12 de febrero del 2020

Que, habiendo sido levantada las observaciones realizadas por los bachilleres indicados y luego de la revisión colegiada de los miembros el Jurado Evaluador se **DECLARA EXPEDITO**, para continuar con el trámite de Titulación Profesional por la modalidad de Tesis Sin Ciclo de Tesis.

Dr. Cesar Augusto Ruiz Rivera
Presidente

Mg. Emma Rosario Álvarez Guadalupe
Secretario

CPC. Walter Víctor Huertas Niquen
Vocal

CPCC. Manuel Rodolfo Romero Luyo
Miembro Suplente

Por consiguiente, como se indica en el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado que a la letra dice: en el Art. 59 El resultado de la calificación es inapelable e irrevisable. Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (SI LAS HUBIERA) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en no más de siete (07) días calendarios emiten su DICTAMEN COLEGIADO. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello, el bachiller queda EXPEDITO para realizar el empastado del trabajo y puede continuar



"Año de la Universalización de la Salud"

**ACTA DE SUSTENTACION N° 002-2020-JS-SCT/FCC
MODALIDAD SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables a los DOCE días del mes de FEBRERO del año DOS MIL VEINTE; siendo las11.....hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por los siguientes Profesores:

- Dr. CESAR AUGUSTO RUIZ RIVERA - Presidente
- Mg. EMMA ROSARIO ALVAREZ GUADALUPE - Secretario
- CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN - Vocal
- CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO - Miembro Suplente
- Mg. CPC. MANUEL ERNESTO FERNANDEZ CHAPARRO - Asesor

Designado según Resolución de Decanato N° 090-2019-DFCC, de fecha 13 de diciembre de 2019, con el fin de evaluar la Sustentación de tesis de los Bachilleres en Contabilidad; MORA SILVA Alfredo Josué y ARIAS MELENDEZ Marlon Miuller; de su tesis titulada "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTION COMERCIAL DE CALIDAD-AGENCIA DE CARGA-PERU CONTAINER LINE EIRL AÑO 2018" para obtener el Título Profesional de CONTADOR PUBLICO, y habiendo sido declarado expedito para sustentar a través de la Resolución de Decanato No. 008-2020-DFCC, de fecha 31 de Enero del 2020, bajo la Modalidad de Sustentación de Tesis Sin Ciclo de Tesis, de acuerdo a lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220 y conforme a los dispositivos vigentes.

Luego de escuchar la exposición y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de:

Calificación Cuantitativa	Calificación Cualitativa
16 DECISAS	MUY BUENO

En mérito del cual, el jurado APRUEBA (aprueba/ no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente, concluyendo la sustentación a.....12.....horas.

Firmado, en Bellavista, 12 de febrero del 2020


.....
Dr. Cesar Augusto Ruiz Rivera
Presidente


.....
Mg. Emma Rosario Álvarez Guadalupe
Secretario


.....
CPC. Walter Víctor Huertas Niquen
Vocal


.....
CPCC. Manuel Rodolfo Romero Luyo
Miembro Suplente

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA
GESTIÓN COMERCIAL DE CALIDAD -
AGENCIA DE CARGA - PERÚ
CONTAINER LINE EIRL,
AÑO 2018”**

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicado a nuestros padres, hermanos y amigos que nos han acompañado y apoyado durante todo nuestro proceso de formación universitaria.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y una familia extraordinaria.

A nuestros padres y amigos por brindarnos su apoyo incondicional para culminar esta etapa profesional.

A nuestra alma mater La Universidad Nacional del Callao, en especial a la Facultad de Ciencias Contables, que nos recibió, nos nutrió de conocimientos y experiencias, además de brindarnos todas las herramientas necesarias que nos permitió formarnos como profesionales.

A nuestros profesores por transmitirnos su sabiduría y conocimiento en las materias enseñadas en la etapa universitaria, a nuestro asesor, amigo y profesor Mg. Manuel Ernesto Fernández Chaparro quien siempre estuvo apoyándonos para lograr este nuevo reto profesional.

A nuestros compañeros de estudio por brindarnos su amistad, apoyo moral para seguir creciendo en nuestra carrera profesional.

INDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	1
INDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	4
TABLAS DE GRÁFICOS.....	6
TABLA DE IMÁGENES Y OTROS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas Específicos.....	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Limitantes de la investigación.....	14
1.4.1 Limitante teórica.....	14
1.4.2 Limitante temporal.....	14
1.4.3 Limitante espacial.....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes internacionales	15

2.1.2	Antecedentes nacionales	17
2.2	Bases teóricas.....	20
2.2.1	Bases teóricas del sistema de control interno	20
2.2.2	Bases teóricas gestión comercial de calidad.....	20
2.3	Conceptual.....	22
2.3.1	Sistema de control interno.....	22
2.3.2	Gestión comercial de calidad	33
2.4	Definición de términos básicos.....	44
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	48
3.1	Hipótesis.....	48
3.1.1	Hipótesis general.....	48
3.1.2	Hipótesis específica	48
3.2	Definición conceptual de las variables	48
3.1.1	Operacionalización de las variables	49
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	50
4.1	Tipo y diseño de la investigación.....	50
4.1.1	Tipo	50
4.1.2	Diseño	51
4.2	Método de investigación.....	52
4.3	Población y muestra.....	52
4.3.1	Población.....	52
4.3.2	Muestra.	52
4.4	Lugar del estudio.....	53
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	53
4.5.1	Técnicas.....	53
4.5.2	Instrumentos.....	53

4.6	Análisis y procedimientos de datos	54
4.7	Instrumento de medición	54
V.	RESULTADOS.....	55
5.1	Resultados descriptivos	55
5.2	Resultados Inferenciales	73
5.2.1	Hipótesis específica 1	73
5.2.2	Hipótesis específica 2	75
5.2.3	Hipótesis general.....	77
VI.	DISCUSIÓN DERESULTADOS.....	799
6.1	Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados.	79
6.1.1	Hipótesis específica 1.....	79
6.1.2	Hipótesis específica 2.....	80
6.1.3	Hipótesis General.....	81
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	82
6.2.1	Internacionales	82
6.2.2	Nacionales.....	83
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	83
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES.....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
	ANEXOS.....	93
	ANEXO 1 Matriz de Consistencia	94
	ANEXO 2 Instrumento Validado	95
	ANEXO 3 Consentimiento Informado	101

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 3.1 Operacionalización de variables	49
Tabla 4.1 Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 4.2 Estadísticas de confiabilidad	54
Tabla 5.1 En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar.	55
Tabla 5.2 Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros.	57
Tabla 5.3 El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función.	58
Tabla 5.4 La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes	59
Tabla 5.5 Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades .	60
Tabla 5.6 Se realizan supervisiones programadas en la empresa.....	61
Tabla 5.7 Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua..	62
Tabla 5.8 Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas.....	63
Tabla 5. 9 Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada....	64
Tabla 5.10 Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica	65
Tabla 5.11 Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa.....	66
Tabla 5.12 Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos.....	67
Tabla 5.13 Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos.....	68
Tabla 5.14 Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa.....	69
Tabla 5.15 El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente.....	70

Tabla 5.16 Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución	71
Tabla 5.17 La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo.....	71
Tabla 5.18 Resumen de procesamiento de casos – ambiente de control y dimensión estratégica	74
Tabla 5.19 Prueba del chi-cuadrado (x^2)- ambiente de control y dimensión estratégica.....	74
Tabla 5.20 Resumen de procesamiento de casos - Supervisión de control y dimensión táctica u operativa.....	75
Tabla 5.21 Prueba del chi-cuadrado (x^2)- Supervisión de control y dimensión táctica u operativa	76
Tabla 5.22 Resumen de procesamiento de casos – Sistema de control y Gestión comercial de calidad	77
Tabla 5.23 Prueba del chi-cuadrado (x^2)- Sistema de control y Gestión comercial de calidad.....	78

TABLAS DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1 En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar.	56
Gráfico 5.2 Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros.....	57
Gráfico 5.3 El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función	58
Gráfico 5.4 La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes	59
Gráfico 5.5 Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades	60
Gráfico 5.6 Se realizan supervisiones programadas en la empresa	61
Gráfico 5.7 Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua	62
Gráfico 5.8 Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas.....	63
Gráfico 5.9 Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada ..	64
Gráfico 5.10 Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica	65
Gráfico 5.11 Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa.....	66
Gráfico 5.12 Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos.....	67
Gráfico 5.13 Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos.....	68
Gráfico 5.14 Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa.....	69
Gráfico 5.15 El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente.....	70
Gráfico 5.16 Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución	71
Gráfico 5.17 La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo	71

TABLA DE IMÁGENES Y OTROS

Imagen 2.1 Fases del control interno	25
Imagen 2.2 Conceptualización del Sistema de control interno y Gestión de calidad.....	21
Imagen 4.1 Diseño de la investigación.....	51
Imagen 4.2 Fórmula utilizada para la muestra	52
Imagen 5.1 Fórmula Chi – cuadrado (χ^2) de Pearson	73

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, que es un agente de carga internacional dedicada a la logística internacional integral, dicha investigación tuvo como objetivo determinar si la implementación de un sistema de control interno influye en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga para el año 2018.

La investigación realizada tiene una gran importancia para la empresa, pues permitió detectar las falencias en las actividades desarrolladas e implementar un sistema de control interno que posibilitó inspeccionar cada procedimiento, previniendo distintas situaciones o actividades riesgosas que puedan perjudicar a la empresa, así como también desarrollar una gestión comercial de calidad para detectar futuras contingencias e identificarlas de tal manera que la empresa mejore el servicio brindado a sus clientes.

La metodología desarrollada en la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, cuya profundidad es descriptiva y un nivel de clasificación correlacional. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal pues solo se analiza el año 2018 y cuyo método de investigación es inductiva.

Según los resultados obtenidos se logró determinar que la no existencia de un buen sistema de control óptimo no permitirá que la gestión comercial de calidad de la empresa sea competente frente a un mercado en constante crecimiento evitando posibles errores en el servicio brindado.

Palabras clave: Sistema de Control Interno, gestión comercial de calidad.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the company: PERÚ CONTAINER LINE EIRL, which is an international cargo agent dedicated to comprehensive international logistics, this research aimed to determine if the implementation of an internal control system influences commercial management of quality in the cargo agency for the year 2018.

The research carried out is of great importance for the company, since it allowed detecting the shortages in the activities carried out and implementing an internal control system that made it possible to inspect each procedure, preventing different situations or risky activities that could be harmful to the company, as well as develop a commercial quality management to detect future contingencies and identify them in such a way that the company improves the service provided to its customers.

The methodology developed in the research is of a basic type, with a quantitative approach, whose depth is descriptive and a level of correlational classification. The design of the research is non-experimental cross-section because only the year 2018 is analyzed and whose research method is inductive.

According to the results obtained, it was determined that the non-existence of a good optimal control system will not allow the company's commercial quality management to be competent against a constantly growing market avoiding possible errors in the service provided.

Keywords: Internal Control System, commercial quality management.

INTRODUCCIÓN

Los agentes de carga internacional cumplen un importante rol en el comercio exterior, pues a través del servicio que brindan dan soluciones tanto al importador y exportador ante diversas situaciones inciertas o complicadas durante el proceso de transporte de mercaderías a través de vía marítima, aérea, terrestre o multimodal que es la combinación de una o más modalidades de transportes.

PERU CONTAINER LINE EIRL es un agente de carga internacional y desempeña dentro de la investigación el papel de unidad de análisis. Esta empresa ha venido desarrollando sus actividades comerciales frente a un escenario en constante crecimiento y donde la compañía ha presentado ciertas falencias como la falta de estándares que permitan controlar y verificar la eficiencia de cada operación desarrollada durante todo el proceso del servicio al cliente.

El principal problema detectado en la presente investigación está sustentado con lo mencionado anteriormente, siendo así la ausencia de una herramienta de gestión como lo es el sistema control interno, el cual permitirá desarrollar y ejecutar acciones necesarias frente los diferentes puntos críticos detectados y que influyen en la gestión estratégica, operativa y administrativa, permitiendo corregir de forma oportuna el accionar de la empresa, posibilitando en un futuro desarrollar una gestión eficaz y eficiente en la Agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. El objetivo de la investigación es determinar de qué manera se relaciona la implementación de un sistema de control interno y la gestión comercial de calidad en la agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL de San Isidro 2018.

El contenido de la investigación está desarrollado teniendo en cuenta:

I Planteamiento del problema: contiene la descripción de la realidad problemática, el problema general y problemas específicos al igual que el objetivo general y objetivos específicos y los limitantes de la investigación

II Marco teórico: contiene los antecedentes nacionales e internacionales, al igual que las bases teóricas y la conceptualización de las variables investigadas.

III Hipótesis y variables: contiene la hipótesis general e hipótesis específicas al igual que la operacionalización de variables

IV Diseño Metodológico: contiene el tipo y diseño de investigación al igual que el método, la población la muestra, el lugar de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de la investigación

V Resultados: contiene los resultados descriptivos y resultados inferenciales

VI Discusión de resultados: contiene la contrastación y demostración de las hipótesis y la contrastación con otras investigaciones similares.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos propios de la investigación

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente las compañías enfrentan constantemente una competencia ardua, en donde uno de los factores claves para su continuidad en el mercado es la acertada organización, dicho factor junto al uso de avances tecnológicos, generan que las compañías se distingan las unas de las otras, es por ello que para el óptimo funcionamiento de la empresa, es importante el uso de un control interno, que permita visualizar e identificar aquellas contingencias a las que está expuesto la compañía, lo que permitió estructurar los lineamientos, procesos y estrategias necesarias de manera integral, permitiendo a la compañía hacer frente ante futuras contingencias o situaciones inesperadas y lograr un crecimiento constante.

La agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL- en el distrito de San Isidro, es una compañía dedicada a brindar servicios de logística internacional integral, cuyo problema detectado es la deficiente gestión institucional, observándose principalmente la inexistencia de una adecuada organización que permita a la compañía ser más eficiente en la calidad de servicio que presta a sus clientes, es por ello la necesidad de implementar un sistema de control interno que permita mejorar la gestión comercial de calidad, pues la falta de un riguroso sistema de control interno motivan las diversas deficiencias en la administración de los recursos de la empresa.

El uso del control interno en la gestión de calidad dentro de la compañía permite a todo el personal involucrado de las diversas áreas, llevar a cabo sus actividades regidos a través de un plan integral, brindando un servicio de calidad de principio a fin y a su vez fidelizando a los clientes, de tal manera que la información obtenida de los usuarios pudo ser procesadas, clasificadas y administradas adecuadamente maximizando los beneficios de la información recolectada.

De tal manera el control interno permitió a los ejecutivos principales de la compañía, la facultad de dar mayor seguimiento y control de las actividades que realiza la empresa, principalmente en las áreas de exportaciones e importaciones encargada de llevar a cabo la venta final del servicio a los clientes y que a su vez influye en el área de finanzas la cual se encarga de recepcionar y gestionar la información de estas áreas, dicha información tuvo un efecto sustancial en los estados financieros, pues permitieron evaluar la situación real de la compañía, con información fidedigna y clara, permitiendo toma de decisiones acertadas según los acontecimientos presentados.

Es así que con la detección de la realidad problemática se pudo plantear el problema general y problemas específicos, mencionados a continuación:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la implementación del sistema de control interno influye en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIR, para el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la implementación del ambiente de control influye en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018?
- b) ¿De qué manera la implementación de supervisión de control influye en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar si la implementación de un sistema de control interno influye en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar si la implementación del ambiente de control influye en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.
- b) Determinar si la implementación de supervisión de control influye en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórica

No se hallaron limitantes, debido a que existe un considerable número de documentos, libros y revistas referidas al control y la gestión comercial de calidad en empresas de servicios, para el caso de la investigación fue el rubro de agencias de carga.

1.4.2 Limitante temporal.

No se hallaron limitantes, debido a que la información utilizada ha sido del año 2018.

1.4.3 Limitante espacial

No se hallaron limitantes, pues la investigación se realizó en los ambientes de la empresa agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL ubicado en el distrito de San Isidro.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según **Posso y Barrios (2014)** en su investigación plantearon como objetivo específico: “Examinar los puntos críticos de control, para determinar los mecanismos necesarios que permitan identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades de los departamentos financiero y contable”. (p.18) por lo cual concluyeron:

El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. (p.84)

Es así que los autores identifican la necesidad de estructurar un control interno para la compañía es cual es concebido como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. (p.84).

La investigación realizada por los autores, mencionan la importancia de detectar los puntos críticos en la unidad de análisis siendo esta el área de finanzas y contabilidad, por lo cual concluyeron que el control interno es necesario para establecer un proceso dinámico que permita mostrar una información eficaz y eficiente, generando beneficios económicos en la compañía con la oportuna toma de decisiones.

Según **Catuche y Benavides (2017)** en su investigación plantearon como objetivo específico: “Identificar factores que influyen en el desarrollo y desempeño del objeto social de la organización, identificando los posibles

riesgos que puedan perjudicar o poner en peligro el desarrollo financiero y administrativo”. (p.20) por lo cual ambos concluyen:

Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. (p.118)

Por último, se evidencia y así mismo recomienda, la implementación de estrategias para mejorar la parte de talento humano, no solo recurriendo a constantes capacitaciones si no también la parte motivacional y tener a un personal satisfecho por medio incentivos, que ayude a mejorar la disposición y calidad de trabajo. (p.119)

La investigación realizada por ambos autores nos señala la importancia de contar con colaboradores incentivados y capacitados que puedan ejecutar óptimamente sus labores permitiendo así, que todos los procesos de la empresa sean notables y acertados logrando desarrollar un papel importante en el mercado a nivel de competitividad generando beneficios internos y externos, lo cual se traduce finalmente en un crecimiento económico para la compañía.

Para **Reyes (2014)** en su investigación planteo como objetivo específico “Medir el nivel de satisfacción de los clientes, antes y después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio y verificar que métodos utilizan para medir la satisfacción del cliente”. (p.49) por lo cual concluyó:

De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la

satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho. (p. 117)

Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación. (p. 118)

La investigación realizada por la autora comenta lo importante que es medir el nivel de satisfacción del cliente mediante la calidad del servicio, por lo cual concluye que una buena calidad de servicio aumenta la satisfacción de los clientes y para ello es relevante identificar diversos métodos que incentiven a los clientes a seguir con esa fidelidad sobre el servicio brindado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según **Arrascue y Segura (2016)** en su investigación plantearon como objetivos específicos “Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la clínica fertilidad del norte CLINIFER” y “Proponer una estrategia de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”. (p.28) Por lo que concluyeron lo siguiente:

El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%. (p.129)

Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento

de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. (p.129)

La investigación realizada por los autores menciona la necesidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes y a la vez proponer una estrategia de un mejor servicio en base a su calidad, por lo que concluyen que para conseguirlo tienen que instaurar un nuevo protocolo, capacitar al personal y brindar mayor seguridad.

Según **Acuña y Chávez (2013)** en su investigación plantearon como objetivo específico “Establecer los efectos del control interno en las actividades de almacén y control de bienes patrimoniales de la Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas”. (p.16) Por lo que concluyeron lo siguiente:

Los procedimientos de control interno son indispensables e importantes para mejorar efectivamente en las actividades de la Unidad de abastecimiento, estos procesos de contratación, que comprende políticas y procedimientos establecidos en las Leyes y normas, no se vienen aplicando adecuadamente en el área estudiado, es por ello que afecta en los objetivos de la entidad contribuyendo al incumplimiento de las metas. (p.126).

La investigación realizada por los autores menciona la importancia de establecer un control interno y los efectos que producen en las actividades de almacén y control de bienes patrimoniales, por lo que concluyeron que los procedimientos de control interno son indispensables e importantes para mejorar efectivamente en las actividades de la Unidad de abastecimiento.

Según **Vilca (2012)** en su investigación planteo como objetivos específicos:

Precisar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influye en la liquidez en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana” (p.4)

Analizar cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. (p.4)

Por lo que concluyó lo siguiente:

Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. (p.64).

Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente. (p.64).

La investigación realizada por el autor menciona lo importante que es precisar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influyen en la liquidez en las Mypes y analizar cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes, por lo que concluyó que las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la implementación del control interno y además que el control interno aplicado es ineficiente debido a que todas las funciones recaen en una sola persona.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas del sistema de control interno

Cruz (2014) manifestó que: “El sistema de control interno es un plan que presenta métodos y procedimientos coordinados y medidas adoptadas con el cual la organización trabaja con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Es un proceso integral que busca cumplir con los objetivos y metas que la organización se ha trazado”. (p.17).

Crespo y Suárez (2014) mencionan que: “El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización. Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la estructura, naturaleza, características y misión de la organización”. (p.30).

Es así que podemos establecer que el sistema de control interno es un proceso dentro del seno de la organización e institución orientado a cumplir los objetivos que persigue, hoy en día los avances de la ciencia y la tecnología aceleran los procesos productivos que permiten mejorar los campos de la organización y la administración.

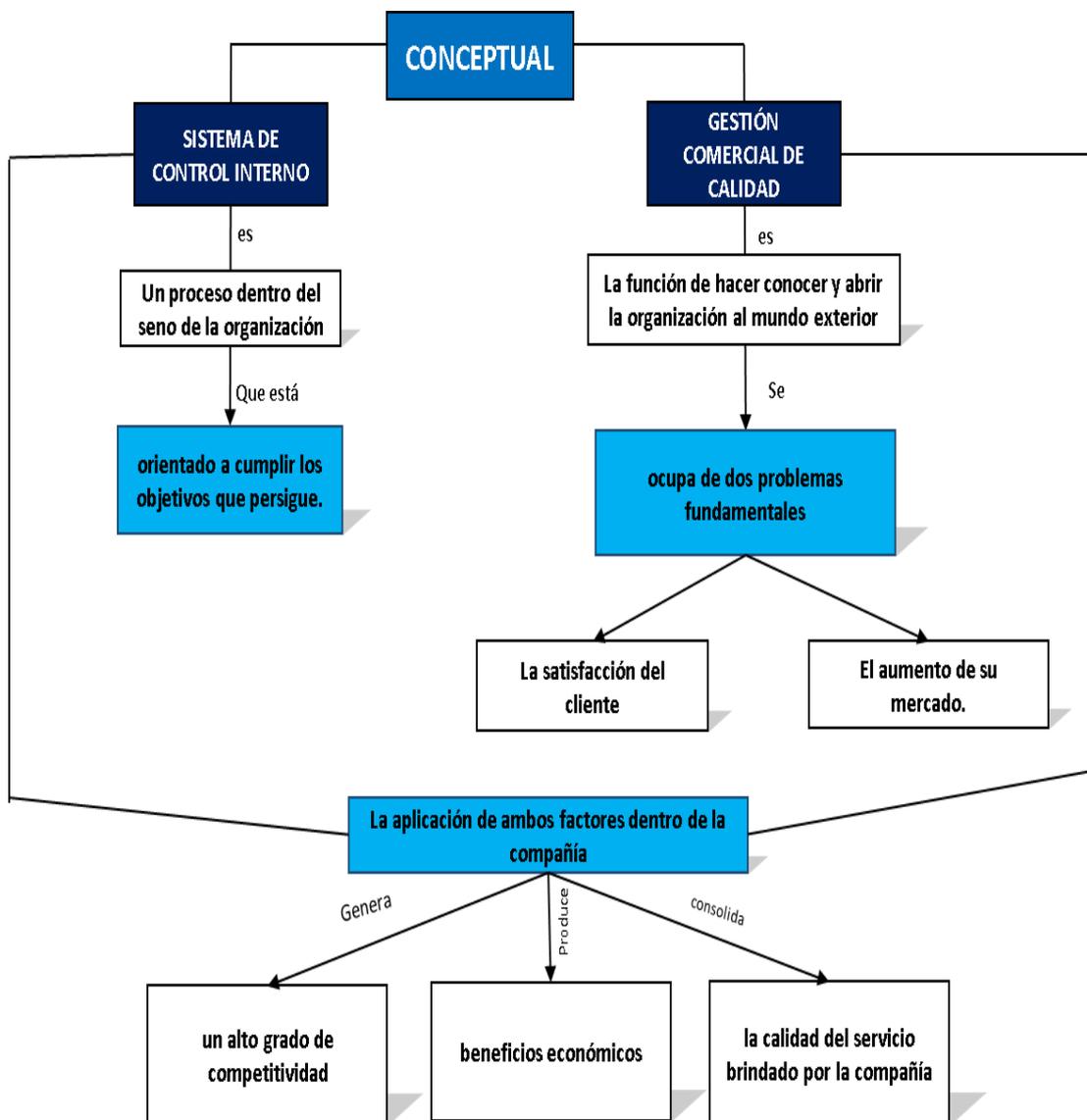
2.2.2 Bases teóricas gestión comercial de calidad

Hidalgo (2005) manifestó que: “La gestión de la calidad se define como el "conjunto de actividades de la función general de la Dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se llevan a cabo por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad.” (p.3).

Ramírez y Sánchez (2006) mencionan que “Un sistema de gestión de calidad es un sistema que nos permite crear, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (p.17).

Según lo definido por los autores antes mencionados, podemos inferir que la gestión comercial de calidad tiene la función de hacer conocer y abrir la organización al mundo exterior, se ocupa de dos problemas fundamentales, la satisfacción del cliente y la participación o el aumento de su mercado.

Imagen 2.1
Interacción del Sistema de control interno y Gestión de calidad



Fuente: Elaborado por los investigadores

2.3 Conceptual.

2.3.1 Sistema de control interno.

a. Definición del control interno

El sistema de control interno es un proceso que se cumple dentro del seno de la organización e institución orientado a cumplir de los objetivos que persigue, hoy en día los avances de la ciencia y la tecnología aceleran los procesos productivos que en una mejora en los campos de la organización y la administración.

Según Rosas y Santos (2015) manifestaron que:

El control interno es un proceso ordenado, sistemático y realizado de manera planificada en una organización o empresa, y llevado a cabo por los directivos o gerentes, lo cual tiene como objetivo principal lograr que la empresa efectúe sus objetivos y metas trazadas. (p.56)

De acuerdo a la opinión de los autores, los principales ejecutivos de la compañía son los accionistas, gerentes y directores, recayendo sobre ellos la función de organizar y orientar las acciones de control interno y a su vez brindar una seguridad razonable respecto a la minimización de los riesgos y el impacto que puedan generar en la empresa. Lo incierto constantemente rodea a las organizaciones y estos pueden impedir que la empresa alcance sus metas trazadas, esto recomienda que se deben tomar medidas fundamentales en una organización, y motivar que tome medidas respecto al control interno y a la minimización de los riesgos.

Por su parte Rodríguez y Torres (2014) manifestaron lo siguiente:

Si bien en un inicio el Control Interno empieza en las competencias de la administración pública, hay señal de que desde los años pasados se utilizaba en las rendiciones de las cuentas de los componentes de los estados feudales y haciendas privadas, y por no ser capacitados no podían exponer con claridad de toda la intensidad que se deseaba explicar. (p.23)

En estos tiempos de acuerdo a lo manifestado fueron los auditores quienes se encargaban de realizar los trabajos de control, escuchando a los diferentes funcionarios la rendición de cuentas en forma verbal, actos que no podían hacerlo por escrito por falta de capacitación. Seguidamente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante el siglo XIV, se evolucionó la contabilidad como registro de las operaciones, Emergiendo los textos de contabilidad para controlar las operaciones de los negociantes.

b. Importancia del Control Interno

En toda empresa el control interno resulta ser de suma importancia, debido a que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los bienes y recursos de la empresa están debidamente resguardados, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices establecidas previamente.

Es por ello que para Ortega, Padilla, Torres y Ruz (2017) manifestó lo siguiente:

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda, consecuentemente el objetivo primordial del Control de inventarios es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados.”. (p.3).

Las empresas exitosas tienen un gran cuidado de salvaguardar sus inventarios, ya que el control interno es aquel que hace referencia al grupo de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por las diversas áreas de la compañía.

El control interno es relevante para la estructura administrativa contable de una compañía. Esto asegura que tan fiables son sus estados financieros, frente a los fraudes. El control interno ayudará a que no haya anomalías en las actividades de la empresa porque el control interno instauro la obligación de asumir una conducta y ética en todos los niveles de organización, como base para su funcionamiento.

Por su parte Vera y Vizúete (2011) mencionaron que: “La relevancia de tener un adecuado control interno en las compañías, tienen mayor aceptación en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos en actividades básicas que realizan” (p.96). Es por ello la importancia que tiene pues todas las empresas tienen como una de sus finalidades asegurar su permanencia en el mercado tan competitivo que existe hoy en día, es relevante recalcar que, las empresas que apliquen controles internos en sus operaciones, nos

Llevará a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la relevancia de tener un proyecto que sea capaz de validar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión para la compañía.

Además, podemos mencionar la importancia del control interno porque:

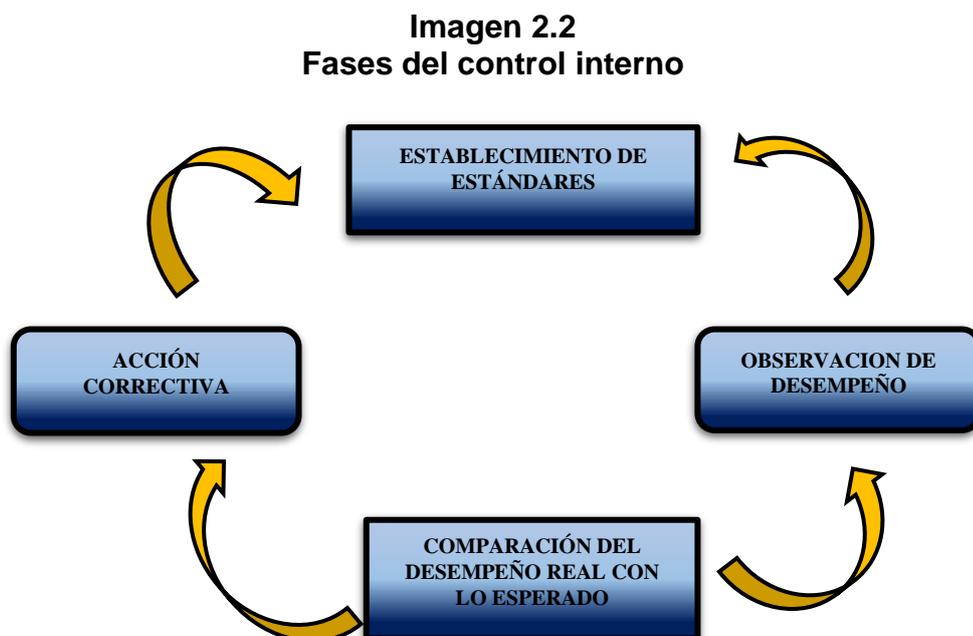
- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

c. Fases del proceso de control

Al realizar el control en una empresa, cumple la función administrativa de controlar lo que determina la medición y desde luego la corrección del desempeño. Cuyo objetivo es el de garantizar que se cumplan todo lo programado por la empresa buscando alcanzar todo lo programado por la empresa. La planeación y el control están carcamamente relacionados, de tal manera que algunos autores manifiestan que, estos hechos, o funciones no se pueden separar.

Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual a fin de poderlas estudiar mejor libremente, esa es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización empresarial. A pesar de ello, la planeación y el control se puede considerar como dos elementos complementarios, aclarando que no se puede realizar un control interno si no existe una planeación previamente, en la que se determine los objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos.

En la siguiente figura se demuestra las cuatro fases en un proceso de control.



Fuente: Elaborado por los investigadores

d. Clasificación de Control Interno.

Mantilla (2005) manifestó de la siguiente manera: “Es necesario realizar el control interno de una organización o empresa en forma clasificada a fin de conocer la realidad funcional de cada uno de las dimensiones en el que se realizan las actividades”. (p.56)

➤ **Control interno contable**

▪ **Definición del control contable interno**

Es un control que se realiza a las empresas, utilizando métodos establecidos y apropiados para garantizar la protección de los activos, garantizando la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Según Arceda (2015) especificó “Para las entidades, su responsabilidad no sólo es conllevar el control, debe considerar procedimiento de cada proceso, en la actividad que realiza cada dirección con la finalidad de permitir eficiencia, y calidad” (p.30)

Los procesos contables son de gran prioridad por ser la sección donde se maneja el flujo del capital, es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de recaudaciones y otros. Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos direccionados a salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros.

El diseño de estas actividades que se deben cumplir debe garantizar la seguridad y la transparencia del sistema contable manteniendo que:

- Toda operación debe realizarse con la autorización y conocimiento del personal responsable y autorización del mismo.
- Proporcionar a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- Los activos deben ser conocidos o utilizados previo conocimiento y autorización de la administración.

- Los bienes contables que se verifiquen y se comparen periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.
- El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

▪ **Objetivos del control contable interno**

El control interno en toda institución u organización busca el bienestar de la empresa, porque se tiene que cumplir una serie de actividades basado en el cumplimiento de las acciones para lograr los objetivos. Entre ellos podemos citar:

- La integridad de la información: Que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: Que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- La exactitud de la información: Que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- El mantenimiento de la información: Que los registros contables, una vez contabilizadas todas las operaciones, sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- La seguridad física: Que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento sea solo al personal autorizado.

➤ **Control interno administrativo**

▪ **Definición del control administrativo interno**

Son aquellas operaciones existentes en la empresa que permiten salvaguardar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por el alta Dirección, de acuerdo al cronograma establecido fijando el tiempo de ejecución.

Posso y Barrios (2014) manifestó de la siguiente manera: “Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable” (p.27).

Es de entender la parte administrativa no se refiere definitivamente solamente a la parte financiera, sino que el control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de capacitación y orientación al personal y controles de calidad de productos o servicios, todos ellos deben tener un cronograma y una relación de cumplimiento entre ellos, para fortalecer la administración garantizando la eficiencia de la empresa.

▪ ***Elementos del control administrativo interno***

El control interno cumple de ciertos elementos indispensables, que se deben tener en cuenta al momento de efectuar la inspección. Entre ellos mencionaremos que cumple:

- La orientación y mantenimiento de una línea funcional pertinente de autoridad competente en la empresa.
- Pertinente definición de funciones y responsabilidades de los responsables de las actividades.
- Ser un mecanismo para comprobar la estructura interna de la operación buscando proveer un funcionamiento eficiente garantizando la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.

e. Características Generales del Control Interno

El control interno debe reunir las siguientes características.

- De ser un proceso o medio para lograr un fin a favor de la empresa y no favor personal que beneficie a sí mismo.
- Es practicado en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

- En cada área de la empresa, el responsable de dirigir es ver por el control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los colaboradores de la empresa, muy independiente de la categoría ocupacional que tenga
- Debe facilitar la obtención de objetivos en una o más de las áreas de su responsabilidad u operaciones en la empresa.
- Colabora un grado de seguridad prudente, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Debe simpatizar al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

f. Evaluación de riesgo y control interno

Las normas internacionales de auditoría, específicamente las NIAS 300,402 y 456 establecen y dan los parámetros básicos y necesarios que permiten analizar y comprender todo aquel sistema de contabilidad que se encuentre alineado al sistema de control interno, de igual manera se distingue los riesgos propios de la auditoría, en la cual se mencionan 4 elementos o componentes como lo son: en primer lugar, el riesgo inherente, seguido del riesgo de control y finalmente el riesgo de detección

Montañez (1999) al respecto mencionó de la siguiente manera:

Evaluación de riesgos y control interno, en la entidad es preciso establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión del sistema de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (p.96)

Teniendo en cuenta las sugerencias del autor, la empresa Agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL, se deberá entonces obtener una información referente a la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para evaluar los riesgos y diseñar los procedimientos y asegurar que estos se reduzcan a un nivel

aceptablemente bajo, para mejorar la calidad de atención al público usuario.

➤ ***Riesgo inherente***

Es la suspicacia del saldo de una cuenta o el tipo de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente, o cuando sea agregado unas manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos asociados.

Ortega (2008) manifestó de la siguiente manera:

Se deberá evaluar el riesgo inherente a nivel de estado financiero, buscando relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración de la empresa. (p.156)

Este principio está orientado a explicar la significancia de un evento, entre ellos la contabilidad de la empresa debe ser presentada de acuerdo a los hechos económicos y de su importancia relativa, un hecho económico resulta relevante, si por sí mismo debe cambiar de opinión a una persona sensata. El riesgo inherente consiste en la suspicacia del saldo de una cuenta o tipo de servicios de contener errores importantes, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas de otros saldos o tipos de transacciones, asumiendo que no hubiera controles internos relacionados.

g. Dimensiones de un Sistema de Control Interno

Las dimensiones en las cuales centramos nuestras investigaciones es importante de comprender y ver cuál es la realidad. Entre ellos mencionaremos.

➤ ***Dimensión de ambiente de control***

Mencionar de un conjunto de intervenciones realizadas de forma periódica en el funcionamiento de una empresa o institución con la finalidad de optimizar su funcionamiento y evitar obstáculos imprevistos.

Ortega (2008) manifestó de la siguiente manera:

Los objetivos principales del ambiente de control, son garantizar la seguridad de los equipos y/o instalaciones para el personal, reduciendo la gravedad de las averías, tratando de evitar la parada productiva. Reducir los costes que se derivan del mantenimiento, optimizando los recursos, manteniendo los equipos en condiciones de seguridad y productividad, alargando la vida útil de las instalaciones y equipos, mejorando los procesos (p.96)

Es necesario de acuerdo a la sugerencia del autor prevenir previamente la seguridad dentro de la institución o las empresas, tratando de verificar el buen funcionamiento de todo el material existente que deben participar en la seguridad de la empresa, y seguir garantizando el buen funcionamiento, sin ocasionar riesgos para el personal que trabaja dentro de ello, o también referente al funcionamiento no se dé ningún obstáculo para la producción.

Por su parte Fonseca (2010) consideró de la siguiente manera: “Predictivo consiste en programar la intervención justo antes de que la avería se produzca, teniendo en cuenta factores como, por ejemplo, la vibración, la temperatura o el ruido, que permiten predecir que en breve se producirá una avería” (p.145). El autor manifiesta que lo predictivo consiste en prevenir las averías previamente antes que se produzcan los sucesos garantizando de esta manera el normal desarrollo de las actividades en la empresa, garantizando la producción y la seguridad en toda la institución. Para ello como indicadores podemos mencionar la planificación previa, lo que nos va permitir realizar una revisión previa para poder garantizar la seguridad en el futuro, así como la ejecución inmediatamente de este caso planificado.

➤ ***Dimensión de supervisión de control***

Al realizar los estudios referentes al control interno de las empresas, vamos encontrar que operan con distintos niveles de efectividad. En forma

similar un sistema de Control Interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado como efectivo.

González (2010) manifestó que:

El Control Interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos respectivamente si la Junta Directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que: El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia de la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. (p.65)

En esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro elementos es indispensable, a su vez para la realización de los propios objetivos de control, ellos son:

- Los informes financieros preparados sean confiables demostrando la veracidad.
- Se den cumplimiento a las leyes y los reglamentos aplicables en el trabajo
- Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.

Cuando se afirma que el control interno es efectivo en toda organización, debe estar coordinada, planeada, de acuerdo a los objetivos propios de la organización, además de ello es preciso una motivación al personal. Ello motiva un estímulo para que ellos se motiven, como consecuencia de resultados positivos y llegando a una efectividad total dentro de la empresa. El factor humano es un elemento fundamental en la empresa para llegar a las metas efectivas propuestas con anterioridad a cada área y tener una efectividad llegando a resultados óptimos dentro de la empresa o institución. Tómense como indicadores la planificación oportuna, así como su ejecución oportuna y en forma continua.

2.3.2 Gestión comercial de calidad

a) Definición de gestión de calidad

En la actualidad, el escenario económico mundial se caracteriza por las constantes transformaciones que se presentan en el funcionamiento y distribución de la economía por factores, tales como el, proceso de globalización, los avances científicos y tecnológicos, la acción de las grandes empresas transnacionales y el auge de la corriente neoliberal; todo ello presenta un escenario de alto grado de complejidad, generando de esa manera tal dinámica en las organizaciones, que les ha obligado rediseñar la forma tradicional de realizar su trabajo.

La transmisión de la tecnología es una etapa del proceso global de comercialización y se presenta como el traspaso del capital intelectual y el know-how entre organizaciones, con la finalidad de su utilización en la creación y el desarrollo de productos y servicios viables comercialmente. Cuando se habla de transferencia de conocimiento o tecnología se entiende tanto entre diferentes empresas, como entre los agentes generadores de conocimiento (universidades y entidades de ciencia e innovación tecnológica) y las empresas.

Dado que es muy difícil que las empresas puedan poseer todos los conocimientos necesarios de un centro de interés, en un momento determinado, estas pueden acceder al conocimiento preciso a través de una compra a terceros, generalmente una universidad o una ECIT (Entidad de ciencia e innovación tecnológica), a través de servicios, tecnología y/o investigación. La relación con el sector empresarial y la transferencia de resultados es un aspecto que debe estar "contemplado, potenciado y reconocido" en la vida universitaria y en la promoción de la actividad profesional de los profesores e investigadores. Enmarcado en esta problemática se realiza esta investigación, cuyo propósito es proponer un modelo de gestión comercial para e entidades de ciencia e innovación tecnológica.

b) Historia de la Gestión Comercial de Calidad

A lo largo de los últimos años se ha evidenciado los diferentes cambios que se han producido en la economía y la sociología, esta actitud justamente se basa en el interés de realizar la transferencia de las tecnologías a los países de reciente industrialización, quedando la interpretación de acuerdo a los diferentes momentos de la tecnología.

Evans (2008) considera de la siguiente manera:

La gestión comercial orienta el intercambio de la empresa con el mercado relacionándolos de acuerdo al producto y el consumo y preferencia de las personas, si las relaciones entre producto y consumo son alto, entonces generara ingresos a la empresa lo que mejorará el bienestar de la empresa y sus trabajadores (p.142)

Es necesario entonces tener en cuenta que la relación existente, entre el producto de la empresa y el consumo y la preferencia de las personas tienen que estar bien relacionadas, de tal manera que todo lo que se produce tiene que ser consumido por las personas. A estas preferencias de los productos hay que asignarles una serie de factores, uno de ellos la calidad del producto, a fin de garantizar una comercialización de calidad, ofreciendo al público productos de calidad, por con siguiente una comercialización de calidad.

Es preciso mencionar que la gestión comercial de unas empresas no es la última etapa del proceso empresarial, más bien se tiene que tener en cuenta que, la gestión comercial de la empresa comprende desde el estudio de mercado hasta llegar a la venta o colocación del producto a disposición del consumidor o cliente, a ello se debe tener en cuenta la inclusión de las estrategias y políticas de venta que debe aplicar la empresa cumpliendo sus objetivos trazados previamente.

Por su parte Gutiérrez (2010) manifestó que: “la gestión comercial es la que lleva a cabo la relación de intercambio de la empresa con el mercado de consumo de los productos” (p.68). Entendiendo lo que manifiesta el

autor podemos entender que está referido a la última etapa del proceso, porque se manifiesta que se suministran los productos al mercado, y como **retribución a ello se obtienen los beneficios económicos, al parecer se pensarías que allí termina la gestión comercial.**

En las empresas de mayor intensidad, y corporaciones donde la planificación estratégica está normalizada, las decisiones estratégicas tienen que ver con la comercialización, incidiendo en el mercado de acuerdo a la planificación de las empresas que ya están orientadas a cumplir ciertas funciones establecidas al máximo nivel de la corporación.

c) Las eras de la gestión de la calidad

La gestión de calidad es entendida como un proceso que toda organización para desde el inicio hasta su etapa final, durante el transcurrir de ese tiempo sufre una serie de pasos hasta llegar a convertirse en una gestión de calidad, debido a la experiencia que se aplica durante los años de existencia.

Moreno, Peris y Félix (2001) manifestaron de la siguiente manera al respecto:

La evolución de la gestión de la calidad se produjo en cuatro eras o fases, y en cada uno de ellos se da acciones diferenciadas unos de otros, y están enfocadas al cumplimiento de las diferentes actividades, que cada día van ir mejorando el bienestar de la empresa (p.126)

Es evidente entonces que, cada uno de las etapas tiene diferentes organizaciones, y ejecución de las actividades de acuerdo a la realidad de la empresa, se va acrecentando de acuerdo a la experiencia que va adquiriendo con el transcurrir del tiempo. Estas etapas se enumeran a continuación.

➤ Primera etapa de inspección

Esta etapa coincide con el período en el que comienza a tener mucha importancia la producción de artículos en serie, ante esta situación es

necesario ver si el artículo al final de la línea de producción resultaba apto o no para lo que estaba destinado. Por ello en las fábricas se vio la conveniencia de introducir un departamento especial a cuyo cargo estuviera la tarea de inspección.

A este nuevo organismo se le denominó control de calidad. Según Frederick W. Taylor y Henry Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios de siglo XX, toca a la administración definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que se debe darse entre tiempos y movimientos. La tarea de control de calidad compete a los supervisores.

➤ ***Segunda etapa control estadístico.***

Deming (1986), quien fuera un gran impulsor de las ideas de Shewart, definió el control de la calidad de la siguiente manera: "la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario"(p.98). Las técnicas de muestreo parten del hecho de que en una producción masiva es imposible inspeccionar todos los productos para diferenciar los productos buenos de los malos.

La necesidad de elaborar programas de entrenamiento en asuntos referentes al control de calidad con la cooperación de importantes Universidades de Estados Unidos, fue la ocasión para que los conceptos y las técnicas de control estadístico se introdujeran en el ámbito universitario. Los estudiantes que habían tomado cursos comenzaron a integrar sociedades locales de control de calidad. Fue así como se originó la American Society for Quality Control y otras más.

➤ ***Tercera Etapa: Aseguramiento de la Calidad***

Esta tercera etapa está caracterizada por dos hechos muy importantes: la toma de conciencia por parte de la administración, del papel que le corresponde en el aseguramiento de la calidad, la implantación de un nuevo concepto de control de calidad en Japón. Antes de la década de los cincuenta, la atención se había centrado en el control estadístico del

proceso, ya que de esta forma era posible tomar medidas adecuadas para prevenir los defectos. Este trabajo se consideraba responsabilidad de los estadísticos. Sin embargo, era necesario que quedara asegurado el mejoramiento de la calidad logrado, lo cual significaba que había que desarrollar profesionales dedicados al problema del aseguramiento de la calidad, que más aún había que involucrar a todos en el logro de la calidad. Y todo lo cual requería un compromiso mayor por parte de la administración.

Lo anterior implicaba una partida presupuestal dedicada específicamente a tener programas de calidad. ¿Estaría la administración dispuesta a hacer dicha erogación? Ciertamente se era consciente de que el producto defectuoso incidía en los costos de producción, pero ¿hasta qué grado? La inversión hecha para asegurar la calidad ¿quedaría justificada por el ahorro que significaba evitar el producto defectuoso? Tales eran en el fondo, los problemas que se planteaban al inicio de esta nueva época del desarrollo del movimiento hacia la calidad.

Hasta la etapa del control estadístico el enfoque de calidad se había orientado hacia el proceso de manufactura, no existía la idea de la calidad en servicios de soporte y menos la de calidad en el servicio al consumidor.

Es a principios de los años cincuenta, cuando Juran (1955) impulsó el concepto del aseguramiento de calidad y da una respuesta económica al cuestionamiento de hasta dónde conviene dar calidad a los productos. Su conclusión es que los costos asociados a la calidad son de dos tipos: los evitables y los inevitables que participan directamente en el funcionamiento de las empresas.

➤ ***Cuarta Etapa: La calidad como estrategia competitiva***

En las dos últimas décadas ha tenido lugar un cambio muy importante en la actualidad de la alta gerencia con respecto a la calidad, debido a que, sobre todo, al impacto por su calidad, precio y contabilidad, ha tenido los productos japoneses en el mercado internacional países en los que impactaron estos productos.

Se trata de un cambio profundo en la forma como la administración concibe el papel que la calidad desempeña actualmente en el mundo de los negocios. Si en épocas anteriores se pensaba que la falta de calidad era perjudicial a la compañía, ahora se volverá a la calidad como la estrategia fundamental para alcanzar competitividad y, por consiguiente, como el valor más importante que debe prescindir las actividades de la alta gerencia empresarial en el mundo contemporáneo de nuestros días. La calidad no pasa a ser estrategia competitiva sólo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso; como tampoco es por el hecho de que todos se comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría si no hay mercado para ellos.

La calidad pasada a ser estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para su planeación estratégica los requerimientos del consumidor y los productos ofrecido por los competidores. Se trata de planear toda actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que responden a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores.

d) Implantación de un sistema de calidad.

Muchos autores han realizado estudios referentes a la calidad, cada uno de ellos aportan conclusiones favorables referente al tema.

González y Arciniegas (2016) mencionó que: “La calidad no se decreta, la calidad se crea y se produce. En el mejor de los casos la aplicación de las normas ISO 9000 y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, puede servir como una guía o un medio de control de calidad establecida.” (p.14). De acuerdo a las explicaciones de Camisón, Cruz y González (2006) al seguir la primera etapa de Decisión y compromiso de la dirección, significa que:

El paso inicial en el proceso de implantación de un SGC ha de ser una decisión firme de la dirección general, basada en el análisis de los retos a que la empresa se enfrenta y la necesidad de introducir

tal innovación en la estructura de gobierno de las actividades organizativas, así como de las ventajas, inconvenientes, costes, problemas a superar y requerimientos a cumplir. Hay que insistir en la importancia de una decisión reflexiva y justificada, alejada pues de modas e imitaciones. Sólo con un análisis lógico de todos los puntos mencionados tiene sentido gerencial la decisión de implantar un SGC. (p.398)

Según Camisón, Cruz y González (2006) en la fase de Planificación y organización del proyecto

Una vez que la dirección ha asumido su compromiso, procede establecer las bases de planificación y organización del proyecto de implantación del SGC. Las actividades a superar en este aspecto son sustancialmente tres:

- Creación del equipo del proyecto.
- Nombramiento del responsable de conducir el proyecto de implantación, que suele ser el director del equipo y un miembro de la alta dirección.
- Elaboración del plan de implantación, con su correspondiente planificación y presupuestación.

El plan de implantación del SGC es el documento guía para el equipo del proyecto pues marca las tareas a desplegar y los tiempos de logro, así como las necesidades de recursos y las personas responsables para cada una de ellas. Así pues, es preciso mantenerlo constantemente actualizado, para ir gestionando las desviaciones de plazos y costes que se produzcan en orden a alcanzar los objetivos fijados en el máximo nivel factible. Las herramientas de gestión de proyectos son fundamentales a estos efectos. (p.398)

El sistema, una vez establecido debe ser revisado periódicamente para confirmar su funcionamiento y determinar si éste alcanza los objetivos

propuestos o es preciso realizar modificaciones, es decir controlarlo y mantenerlo.

El equipo del proyecto debe contar con la presencia de algún miembro de la alta dirección, así como de todos los departamentos vitales en los procesos clave. El conocimiento y la información (no sólo sobre aspectos de calidad sino del resto de las funciones organizativas) aportados por los miembros de este equipo han de constituir los elementos de entrada básicos para la planificación. (p.399)

Las responsabilidades centrales de este equipo deben incluir:

- La fijación de los objetivos.
- La descripción de las etapas y actividades.
- La elaboración del plan de implantación.
- La elaboración del plan de concienciación, información y formación.
- La preparación de la base documental del sistema.
- El establecimiento de los grupos de trabajo necesarios.
- La supervisión y el control de la implantación.
- La supervisión y el control de la labor de los asesores externos, si los hubiere. (p.399)

Es así que para, Camisón, Cruz y González (2006), menciona que Autodiagnóstico preliminar es:

Este estudio es el primer paso de contenidos que hay que dar después de tomar la dirección la decisión de llevar a cabo la implantación del SGC, y debe desarrollarse con la ayuda del equipo del proyecto. Su propósito principal es estudiar la situación actual y compararla con el escenario deseado tras la introducción del modelo de SGC escogido, para apuntar las deficiencias existentes y crear la base del plan de implantación. Con este fin,

se debe acceder a la máxima información objetiva factible depositada en documentos y bases de datos, así como a entrevistas y encuestas al personal apropiado. (p.403)

Continuando con las demás fases para, Camisón, Cruz y González (2006), menciona que Información, sensibilización y formación es:

La implantación de un nuevo sistema de gestión, especialmente en un área sensible como la calidad, tiene como baza crítica para su éxito la participación activa y constructiva del personal. Los instrumentos a emplear para fomentar la participación de los miembros de la organización incluyen la información completa y actualizada sobre el proyecto de implantación del SGC, sus repercusiones organizativas y en cada puesto de trabajo, la concienciación del papel clave de cada empleado en el proceso, y la dotación a las personas de las competencias que necesitarán para desempeñar sus funciones y responsabilidades de manera acorde a la organización del trabajo que el nuevo sistema impulsará. (p.404)

Como fases finales para, Camisón, Cruz y González (2006), hace mención de la Confección de la documentación, la que significa:

La creación de la base documental del sistema constituye una pieza nuclear de las normas ISO 9000, al mismo tiempo que es una de sus tareas más arduas. El sistema de documentación debe ofrecer una descripción coherente de cómo funciona la organización. (p.405)

Seguido por la fase de Implantación del SGC, mencionada por los autores Camisón, Cruz y González (2006)

La implantación del sistema es una fase que se debe solapar a la anterior, de forma que se vayan introduciendo escalonadamente los procedimientos e instrucciones de trabajo al ritmo que se vayan definiendo y aprobando. La gradualidad de la implantación es muy

recomendable, para facilitar la absorción por las personas del cambio de modelo organizativo, así como para ir testando las decisiones y la idoneidad del diseño de los procedimientos junto con la detección de las primeras no conformidades. (p.409)

Finalmente, Camisón, Cruz y González (2006) nombran a la última fase como Seguimiento y mejora del sistema:

Desde el mismo momento en que se implanta un elemento del SGC, la empresa debe empezar a trabajar en la mejora continua. A partir de una cierta fecha del inicio de la implantación de un procedimiento (un mes suele ser un plazo razonable), el equipo del proyecto (normalmente a través de la persona de su máximo responsable) debe efectuar una evaluación de su eficacia a partir de la información recogida en el documento oportuno y con los datos almacenados en los registros, a modo de pre auditorías. Esta revisión ha de devenir en acciones correctivas y preventivas de no conformidades que permitan caminar paulatinamente hacia la optimización del sistema. (p.409)

e) Dimensiones de Gestión Comercial de Calidad.

➤ Dimensión estratégica

La calidad total desde un enfoque estratégico significa tener las orientaciones para poder seguir un camino de estrategia a fin de poder llegar a una gestión comercial de calidad, basado en las técnicas y métodos. La pérdida o ausencia de esta orientación estratégica es, sin duda, el origen de muchos fracasos.

Espinosa y Pérez (1995) manifestaron al respecto de la siguiente manera:

El ritmo presuroso de crecimiento en el desarrollo e establecimiento de iniciativas para la gestión de la calidad, se ha producido, en oportunidades, a costa de perder un cierto control sobre el modo en que se estaba llevando a cabo dicho proceso. La

rapidez impuesta por los mercados, la urgencia del cliente, o la presión ejercida por los competidores se han convertido en factores adversos para el mantenimiento en el tiempo de estas iniciativas. La vía rápida de gestionar la calidad a través de sus elementos técnicos se convierte en un arma de doble filo, si no se tiene en cuenta el componente humano de la calidad. (p.58)

En el negocio de nuestros tiempos, es importante, verificar la existencia de ciertas estrategias basadas en sus técnicas, en sus estrategias y metodologías, para poder lograr el éxito, es decir lograr un servicio comercial de calidad, en la que los usuarios estén conformes y satisfactorios. En este contexto, consideramos necesario establecer una metodología que permita sentar los cimientos para gestionar la calidad comercial con una proyección de futuro, a partir del adecuado tratamiento del componente humano manteniendo satisfechos a los usuarios. Los indicadores que tendremos en cuenta siempre van a ser dirigidos a la realidad, tal como la planificación previa que siempre se tendrá en cuenta, además el indicador la ejecución previa.

➤ ***Dimensión táctica u operativa***

Una gestión estratégica, necesariamente tiene que dar origen a una gestión táctica, debido a que los objetivos de ésta se desprenden directamente de la primera gestión y deben estar alineados con ellos.

Espinosa y Pérez (1995) mencionaron al respecto:

La gestión táctica involucra el ámbito interno de la organización y obedece al óptimo desarrollo de todas sus actividades internas y al decir internas se refiere, a las actividades desarrolladas dentro del espacio físico de la empresa, a todas aquellas que componen la cadena del valor interna. (p.156)

En toda institución existe el orden interno, dentro de ello se realizan diferentes actividades de nivel interno de las empresas, realizando dentro de ello la producción que se realiza en las empresas, algunas con mayor productividad y otras con menor productividad.

f) Gestión Operativa.

Es frecuente encontrar empresas dedicadas a la gestión operativa, cumpliendo sus funciones día a día y estas empresas apenas si subsisten, como consecuencia se pierden la persona y los hechos que benefician a la empresa, de los beneficios inmensos que deberían estar percibiendo si abordaran con la misma intensidad la gestión táctica y la gestión estratégica.

2.4 Definición de términos básicos. -

Control interno. -

Ortega (2008) menciona que “es el proceso que se realiza en forma constante dentro de la institución, revisando que las operaciones actúen en forma positiva sin causar perjuicio en las instituciones, que ayuden alcanzar los objetivos.” (p.67)

Evaluación de riesgos. -

Estupiñán (2006) establece que “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.” (p.28)

Actividades de control. -

Estupiñán (2006) menciona que “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.” (p.32)

Rentabilidad. -

Córdoba (2012) menciona que “La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También podemos decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje de valor inicial.” (p.15)

Liquidez-

Córdoba (2012) menciona que “La liquidez se entiende como la rapidez o facilidad que tiene un activo de convertirse en efectivo, siendo el dinero el activo líquido por excelencia. Los activos presentan diferentes grados de liquidez, de acuerdo con la facilidad con que pueden convertirse en efectivo.” (p.195)

Estados Financieros. -

Córdoba (2012) menciona que “Los estados financieros presentan los recursos o utilidades generados en la operación de la organización, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado.” (p.88)

Planeación Financiera. -

Córdoba (2012) menciona que “La planeación financiera procura conservar el equilibrio económico de la empresa en todos sus niveles, incluyendo el área operativa y estratégica. La estructura operativa se desarrolla en función de su implicación con la estrategia.” (p.119)

Gestión Financiera. -

Córdoba (2012) menciona que “La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.” (p.3)

Ventaja Competitiva. -

Evans y Lindsay (2008) mencionan que “La ventaja competitiva indica la capacidad de una empresa para alcanzar la superioridad en el mercado. A largo plazo, una ventaja competitiva sostenida proporciona un desempeño superior al promedio.” (p.26)

Productividad. -

Gutiérrez (2010) menciona que “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.” (p.21)

Costos de Calidad. -

Gutiérrez (2010) menciona que “Los costos de calidad son los costos totales asociados al sistema de gestión de la calidad y pueden utilizarse como medida de desempeño del sistema de calidad.” (p.23)

Mala de Calidad. -

Gutiérrez (2010) menciona que “La mala calidad significa una utilización deficiente de los recursos financieros y humanos, con lo que entre más deficiencias y fallas se tengan, los costos por lograr la calidad y por no tenerla serán más elevados.” (p.23)

Dominio Personal. -

Gutiérrez (2010) menciona que “La disciplina del dominio personal permite aclarar y ahondar continuamente la visión (sueños, metas) de las personas, concentrar las energías en ésta, desarrollar paciencia y aprender a ver la realidad objetivamente.” (p.51)

Ambiente de Control. -

Estupiñán (2006) menciona que “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.” (p.27)

Riesgos. -

Estupiñán (2006) menciona que “Es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo.” (p.31)

Calidad de la información. -

Estupiñán (2006) menciona que “Constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las entidades.” (p.36)

Valoración de riesgos. -

Estupiñán (2006) menciona que “Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos.” (p.69)

Planeamiento financiero. -

Estupiñán (2006) menciona que “El planeamiento es una función que se antepone necesariamente a toda acción y es básica o fundamental en una organización empresarial.” (p.104)

Cuestionarios. -

Estupiñán (2006) menciona que “El cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga. Está normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o a gran distancia entre sí.” (p.171)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La implementación de un sistema de control interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específica

- a) La implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.
- b) La implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

3.2 Definición conceptual de las variables

a) Sistema de Control Interno = Variable X (Independiente)

Posso y Barrios (2014) consideraron que:

El control interno es un procedimiento desarrollado por los directores, la administración y todo el personal de la compañía, esta tarea del control interno es, por lo tanto, la tarea más relevante y clave, en una vista estratégica uno de los beneficios de esta tarea del sistema de control interno, es suprimir la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, de la compañía (p.68)

b) Variable Y (Dependiente) = Gestión Comercial de Calidad

Evans (2005) considera de la siguiente manera:

La gestión comercial orienta el intercambio de la empresa con el mercado relacionándolos de acuerdo al producto y el consumo y preferencia de las personas, si las relaciones entre producto y consumo son alto, entonces generara ingresos a la empresa lo que mejorará el bienestar de la empresa y sus trabajadores. (p.142)

3.1.1. Operacionalización de las variables

En el siguiente cuadro se presenta la operacionalización de las dos variables expresadas en sus elementos tanto de la variable X como de la variable Y.

Tabla 3.1
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	MÉTODO	TÉCNICA
VARIABLE INDEPENDIENTE	AMBIENTE DE CONTROL (X ₁)	Planificación Previa	Número y tipo de procedimientos	Inductivo	Observación Encuesta
		Ejecución previa	Identificación de objetivos y riesgos		
SISTEMA DE CONTROL INTERNO (X)	SUPERVISIÓN DE CONTROL (X ₂)	Cumplimiento de la planificación	Medición de logros obtenidos	Inductivo	Observación Encuesta
		Ejecución continua	Supervisión programadas y no programadas		
VARIABLE DEPENDIENTE	ESTRATEGICA (Y ₁)	Gestión oportuna	Identificación de metas a largo plazo	Inductivo	Observación Encuesta
		Estrategias adecuadas	Niveles de porcentaje de satisfacción del cliente		
GESTIÓN COMERCIAL DE CALIDAD (Y)	TACTICA U OPERATIVA (Y ₂)	Tendencia a descentralizar	Identificación de metas inmediatas	Inductivo	Observación Encuesta
		Identificación previa	Identificación de tareas asignadas al personal		

Fuente: Elaborado por los investigadores

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de la investigación

4.1.1 Tipo

La investigación según su finalidad es básica, debido a que está dirigida al conocimiento de la realidad de un hecho, tal y como se presenta en un lugar a corto plazo.

La investigación según su enfoque es cuantitativa, debido a que la información recaudada se verá reflejado por las cantidades que personas encuestadas tal como lo señala Arias (2012), quien hace mención que: “Cuantitativas: son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos.” (p.58)

La investigación según su profundidad es descriptiva, debido a que está orientada al conocimiento de la realidad para establecer una estructura de nuestra investigación, tal como lo señala Arias (2012), quien hace mención que: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.” (p.24)

La investigación según su nivel de clasificación es correlacional ya que determinaremos el grado de relación de nuestras variables y obtener algunos indicios de la problemática de nuestra investigación, tal como lo señala Arias (2012), quien hace mención que: “Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas” (p.25)

La investigación es explicativa, debido a que explicaremos el porqué del desarrollo de nuestra investigación y dar mayor profundidad a la relación de nuestras variables que utilizaremos, tal como lo señala Arias (2012), quien hace mención que: “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.” (p.26)

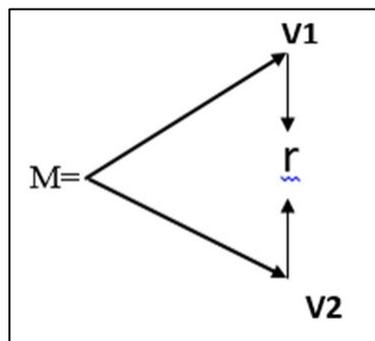
4.1.2 Diseño

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, R et al., 2010, p. 149).

La investigación tiene corte transversal, ya que a través de la encuesta recaudaremos información escrita para desarrollar nuestra investigación en un espacio y tiempo único, tal como lo señala Arias (2012), quien hace mención que: “La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información.” (p.32)

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro.

Imagen 4.1
Diseño de la investigación



Fuente: El proyecto de investigación - Arias (2012, p.88)

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Sistema de control interno

V2= Variable: Gestión comercial de calidad

r = Coeficiente de correlación entre variables

4.2 Método de investigación.

En la presente investigación se hizo uso del siguiente método:

El método Inductivo: Es un proceso utilizado para sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares, además de ello se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales que utilizaremos al recaudar información para poder llegar a conclusiones que involucren a todos esos casos.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población.

La población estará conformada por los 61 trabajadores de Agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL periodo del año 2018, en el cual recaudaremos información para el desarrollo de la investigación y obtener conclusiones importantes.

4.3.2 Muestra.

Esta investigación está basada en la recaudación de información acerca de las variables independiente como la dependiente y se determinó mediante el uso de la formula general para seleccionar la muestra cuando la población es conocido.

Imagen 4.2

Fórmula utilizada para la muestra

$$n = \frac{Nz^2 p(1-p)}{z^2 p(1-p) + (N-1)E^2}$$

Fuente: El proyecto de investigación - Arias (2012, p.89)

En donde:

- N = 61
 - Z = 1.64
 - P = 0.9
 - q = 0.05
 - d = 14.86
 - n = 50
- Luego n = 50 trabajadores.

4.4 Lugar del estudio

El presente estudio se realizará en los ambientes de la empresa Agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL, ubicada en el distrito de San Isidro, durante el periodo del año 2018.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.5.1 Técnicas

Según la investigación las técnicas utilizadas serán la observación y la encuesta, como se explicará a continuación:

La observación, tal como lo señala Arias (2012), que: “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.” (p.69)

La encuesta, tal como menciona Arias (2012): “La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información.” (p.32)

4.5.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaran en la investigación se encuentran asociados a las técnicas previamente antes planteadas, siendo así que se hará uso de:

Lista de cotejos, como menciona Arias (2012): “también denominada lista de control o de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada.” (p.70)

Cuestionario, como menciona Arias (2012): “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.” (p.74)

4.6 Análisis y procedimientos de datos

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretarán los datos utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS, versión 23. Asimismo, se analizará la variable de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentarán de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras. Para la prueba de hipótesis previamente se hará la prueba de normalidad, para saber qué tipo de estadígrafo a utilizar, pudiendo ser paramétrico o no paramétrico.

4.7 Instrumento de medición

Para determinar el grado de confiabilidad de nuestra investigación utilizaremos el Alfa de Cronbach:

Tabla 4.1
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50.00	100.00
	Excluido ^a	0.00	0.00
	Total	50.00	100.00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 4.2
Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.732	0.722	16

Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

Nuestra investigación presenta un nivel de confiabilidad ya que la significancia es mayor al 0.07 ($0.7 < 0.732$), se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la confiabilidad de la escala. En consideración indica que existe evidencia estadísticamente significativa de confiabilidad.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Tras realizar la formulación y aplicación del cuestionario a la muestra extraída de la agencia de carga PERÚ CONTAINER LINE EIRL , se ha logrado recopilar la información necesaria para la correspondiente investigación, dicha información estuvo conformada por 5 alternativas de respuesta que permitió contestar cada interrogante planteada en el cuestionario, siendo así las opciones: “nunca”, “casi nunca”, “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, lo que permitió la posterior elaboración de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Pregunta 1.

¿En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar?

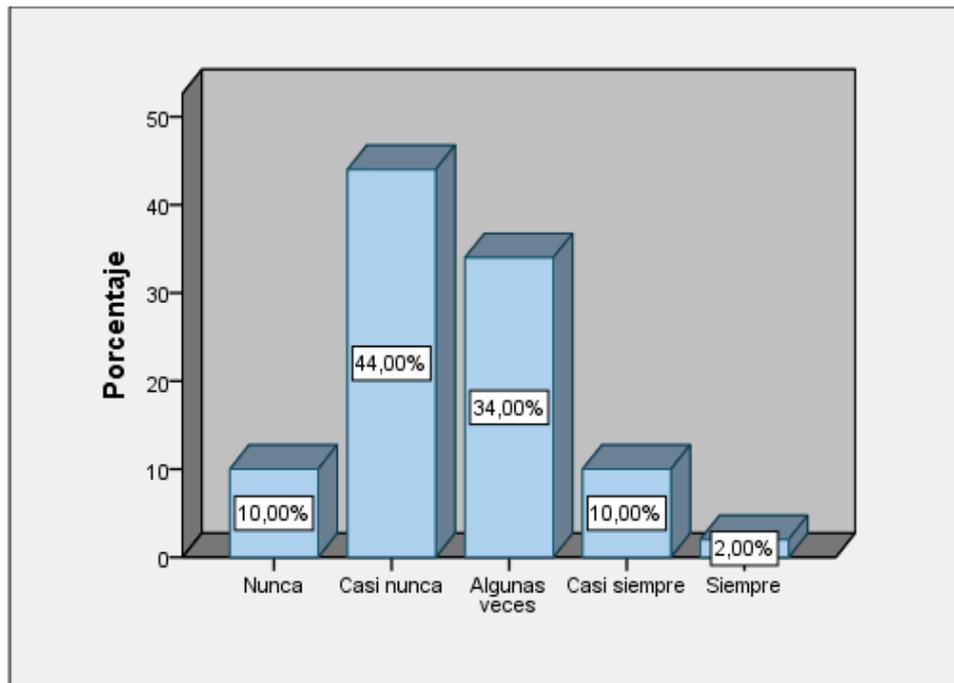
Tabla 5.1
En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	10.00	10.00	10.00
Casi nunca	22	44.00	44.00	54.00
Algunas veces	17	34.00	34.00	88.00
Válido				
Casi siempre	5	10.00	10.00	98.00
Siempre	1	2.00	2.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.1

En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar.



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.1 y gráfico 5.1, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿En la planificación se priorizan las actividades que se deben ejecutar?; teniendo así que del total de encuestados el 44.00 % de los participantes dieron como respuesta “casi nunca” a la pregunta; mientras que el 34.00 % respondió con la opción “algunas veces”; de igual manera con un 10.00 % para las opciones “nunca” y “casi siempre” y finalmente el 2.00 % manifestaron que “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 2. ¿Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros?

Tabla 5.2

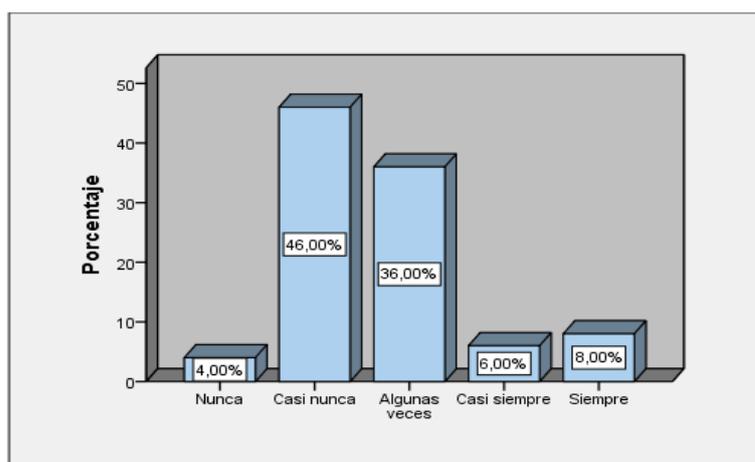
Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4.00	4.00	4.00
	Casi nunca	23	46.00	46.00	50.00
	Algunas veces	18	36.00	36.00	86.00
	Casi siempre	3	6.00	6.00	92.00
	Siempre	4	8.00	8.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.2

Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros.



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.2 y gráfico 5.2, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Se evalúa constantemente el avance de los objetivos planteados y sus logros?; obteniendo que el 46.00 % de los encuestados indicaron “casi nunca”; mientras que el 36.00 % respondió “algunas veces”; el 8.00 % manifestó que “siempre”; un 6.00 % manifestaron “casi siempre” y finalmente el 4.00 % manifestaron que “nunca” a la interrogante planteada.

Pregunta 3. ¿El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función?

Tabla 5.3

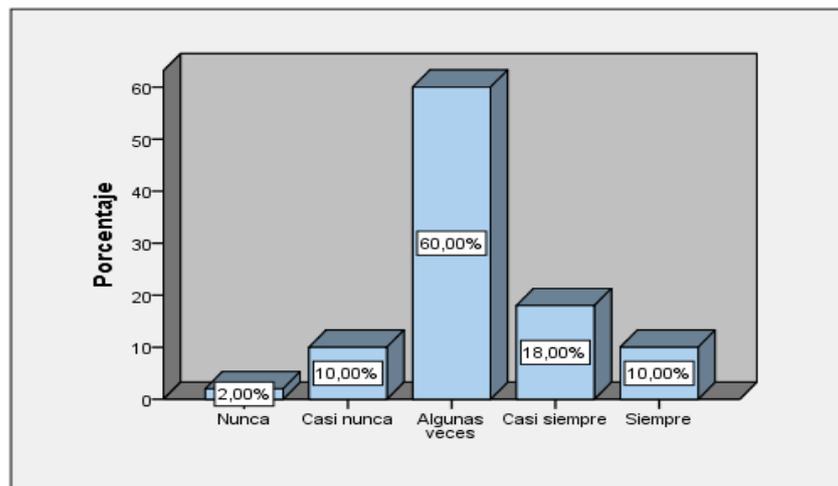
El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.00	2.00	2.00
	Casi nunca	5	10.00	10.00	12.00
	Algunas veces	30	60.00	60.00	72.00
	Casi siempre	9	18.00	18.00	90.00
	Siempre	5	10.00	10.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.3

El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.3 y gráfico 5.3, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿El personal que labora en la empresa posee valores éticos y acordes al desempeño de su función? teniendo así que del total de encuestados el 50.00% indicaron como respuesta “algunas veces”; el 18.00% respondió “casi siempre”, mientras que para las respuestas “siempre” y “casi nunca” se obtuvo un 10.00%; finalmente el 2.00% manifestaron “nunca” a la interrogante planteada.

Pregunta 4. ¿La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes?

Tabla 5.4

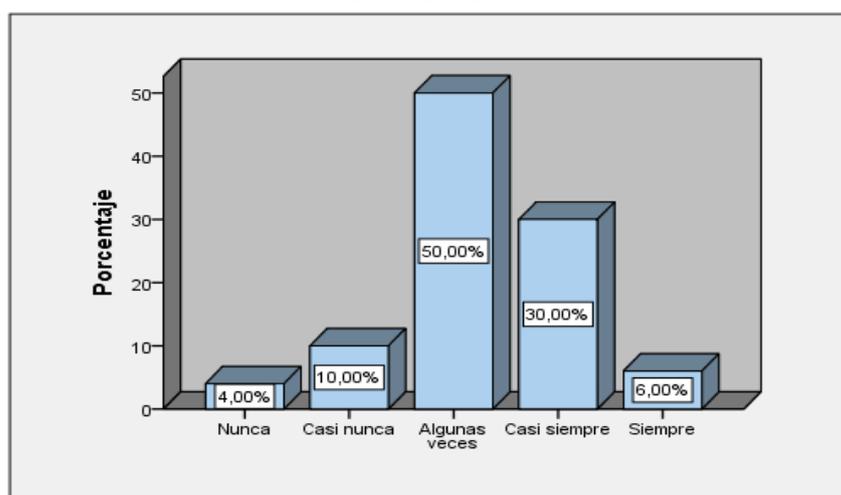
La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4.00	4.00	4.00
	Casi nunca	5	10.00	10.00	14.00
	Algunas veces	25	50.00	50.00	64.00
	Casi siempre	15	30.00	30.00	94.00
	Siempre	3	6.00	6.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.4

La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.4 y gráfico 5.4, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿La práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes? teniendo así que del total de encuestados el 50.00 % indicaron como respuesta “algunas veces”; el 30.00% respondió que “casi siempre”, mientras que el 10.00% manifestó que “casi nunca”; el 6.00% manifestó “siempre” y finalmente el 4.00% manifestaron “nunca” a la interrogante planteada.

Pregunta 5. ¿Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades?

Tabla 5.5

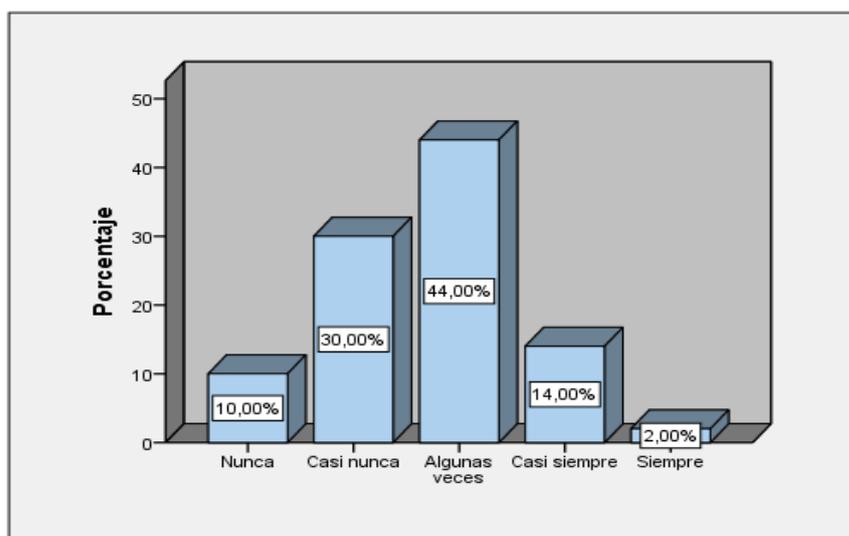
Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10.00	10.00	10.00
	Casi nunca	15	30.00	30.00	40.00
	Algunas veces	22	44.00	44.00	84.00
	Casi siempre	7	14.00	14.00	98.00
	Siempre	1	2.00	2.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.5

Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.5 y gráfico 5.5, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Se realizan los trabajos cumpliendo el cronograma de actividades? teniendo así que del total de encuestados el 44.00% indicaron como respuesta “algunas veces”; el 30.00 % respondió que casi nunca; el 14.00% respondió “casi siempre”, mientras que el 10.00 % manifestó “nunca” y finalmente el 2.00 % manifestaron “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 6. ¿Se realizan supervisiones programadas en la empresa?

Tabla 5.6

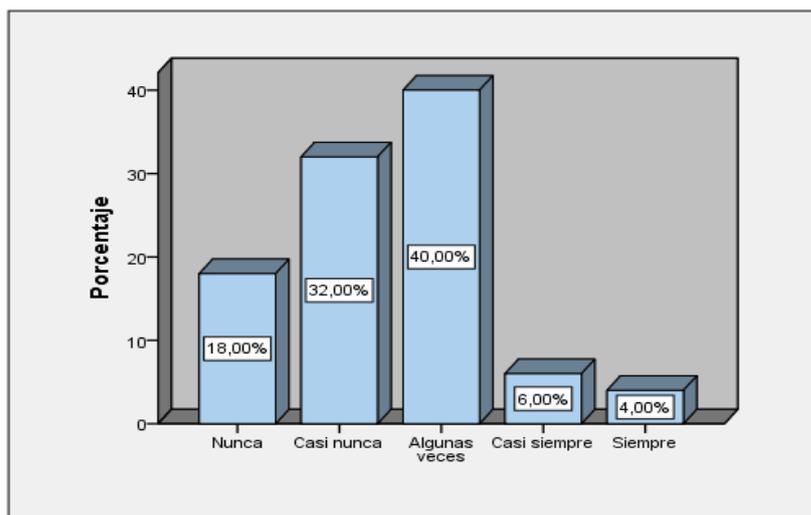
Se realizan supervisiones programadas en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	18.00	18.00	18.00
	Casi nunca	16	32.00	32.00	50.00
	Algunas veces	20	40.00	40.00	90.00
	Casi siempre	3	6.00	6.00	96.00
	Siempre	2	4.00	4.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.6

Se realizan supervisiones programadas en la empresa



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.6 y gráfico 5.6, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Se realizan supervisiones programadas en la empresa? teniendo así que del total de encuestados el 40.00% indicaron que “algunas veces”; el 32.00% respondió “casi nunca”; el 16.00 % manifestó “nunca”; mientras que el 6.00% manifestó “casi siempre” y finalmente el 4.00 % manifestaron “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 7. ¿Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua?

Tabla 5.7

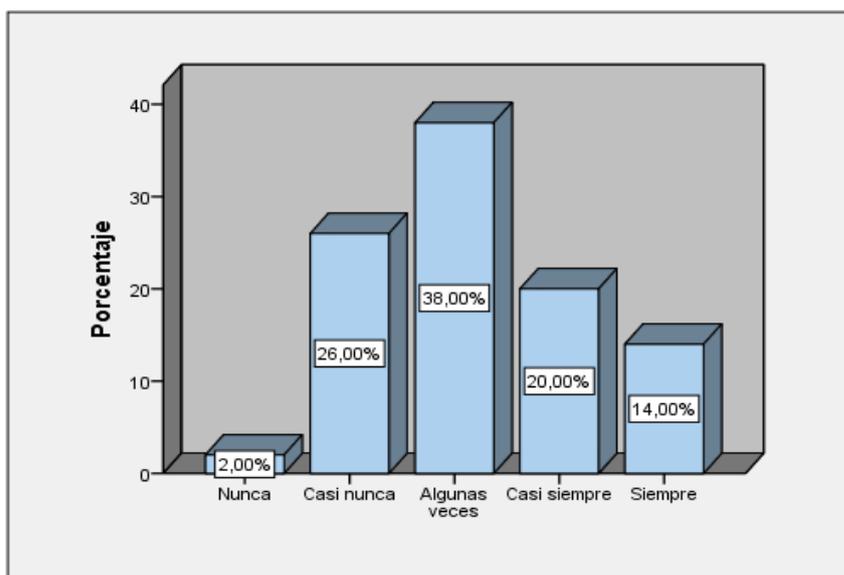
Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.00	2.00	2.00
	Casi nunca	13	26.00	26.00	28.00
	Algunas veces	19	38.00	38.00	66.00
	Casi siempre	10	20.00	20.00	86.00
	Siempre	7	14.00	14.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.7

Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.7 y gráfico 5.7, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Los proyectos elaborados se están ejecutando en forma continua? teniendo así que del total de encuestados el 38.00% indicaron que “algunas veces”; el 26.00% respondió que “casi nunca”, el 20.00% manifestó “casi siempre”, el 14.00% manifestó “siempre” y finalmente el 2.00 % manifestaron “nunca” a la interrogante planteada.

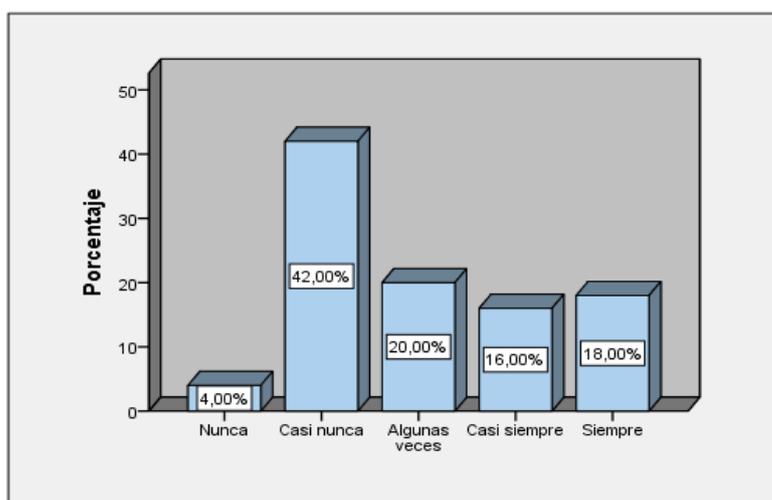
Pregunta 8. ¿Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas?

Tabla 5.8
Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.00	4.00	4.00
Casi nunca	21	42.00	42.00	46.00
Algunas veces	10	20.00	20.00	66.00
Casi siempre	8	16.00	16.00	82.00
Siempre	9	18.00	18.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.8
Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.8 y gráfico 5.8, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Las actividades no ejecutadas según el plan de trabajo son reprogramadas? teniendo así que del total de encuestados el 42.00% indicaron que “casi nunca”; el 20.00% respondió que “algunas veces”, el 18.00% manifestaron “siempre”, el 16.00% manifestó “casi siempre” y finalmente el 4.00% manifestaron “nunca” a la interrogante planteada.

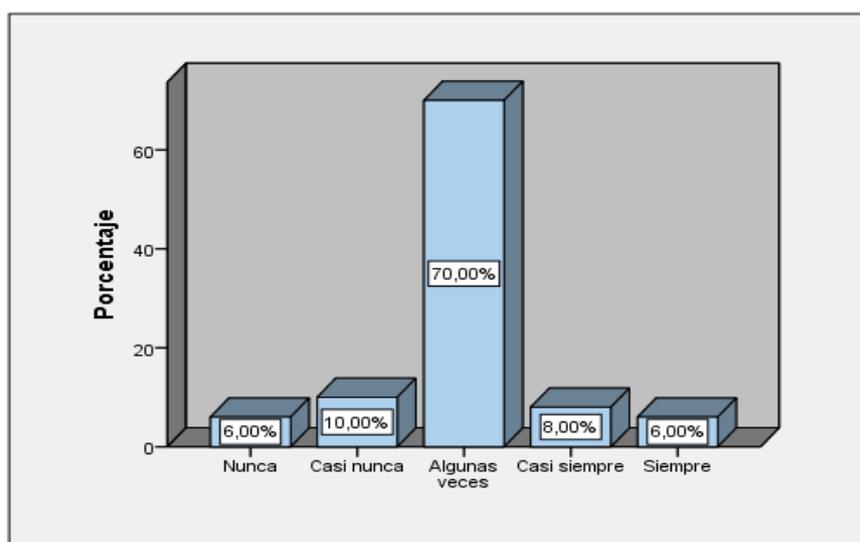
Pregunta 9. ¿Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada?

Tabla 5.9
Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6.00	6.00	6.00
Casi nunca	5	10.00	10.00	16.00
Algunas veces	35	70.00	70.00	86.00
Casi siempre	4	8.00	8.00	94.00
Siempre	3	6.00	6.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.9
Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.9 y gráfico 5.9 se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada? teniendo así que del total de encuestados el 70.00 % indicaron que “algunas veces”; el 10.00% respondió que “casi nunca”, el 8.00% manifestaron “casi siempre” a la pregunta y finalmente el 6.00% respondieron tanto para las alternativas “nunca” y “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 10. ¿Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica?

Tabla 5.10

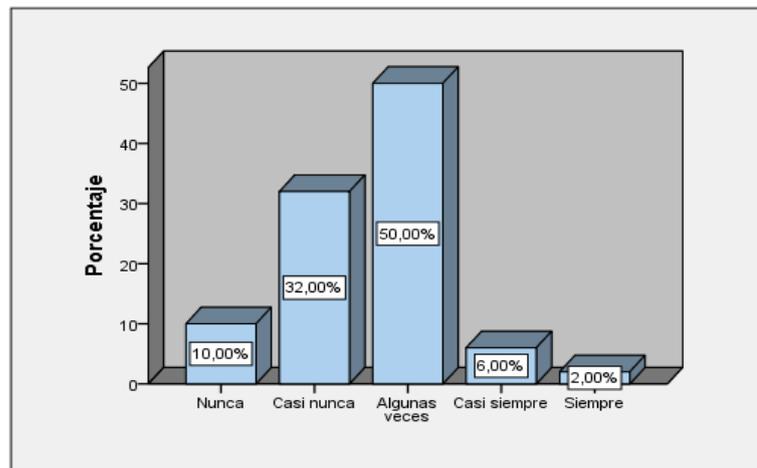
Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10.00	10.00
	Casi nunca	16	32.00	42.00
	Algunas veces	25	50.00	92.00
	Casi siempre	3	6.00	98.00
	Siempre	1	2.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.10

Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.10 y gráfico 5.10 se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Los materiales asignados al personal para el funcionamiento de sus actividades son adquiridos en forma oportuna y estratégica? teniendo así que del total de encuestados el 50.00 % indicaron que “algunas veces”; el 32.00% respondió “casi nunca” el 10.00% manifestaron “nunca” a la pregunta, el 6.00% respondió “casi siempre” y finalmente el 2.00% respondieron “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 11. ¿Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa?

Tabla 5.11

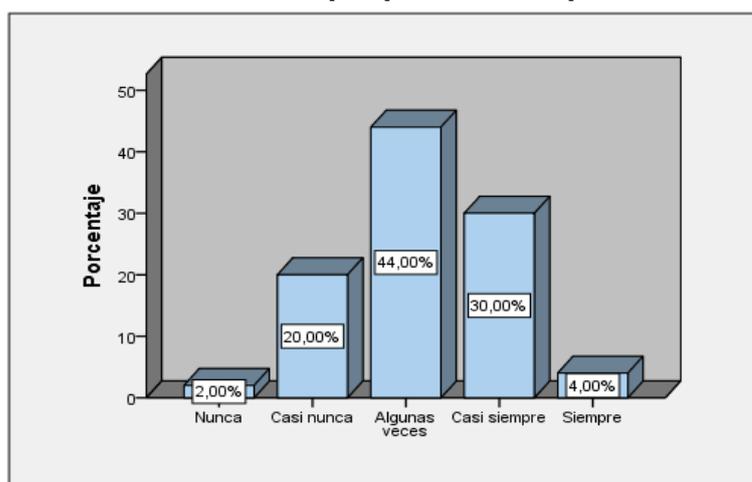
Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.00	2.00	2.00
Casi nunca	10	20.00	20.00	22.00
Algunas veces	22	44.00	44.00	66.00
Casi siempre	15	30.00	30.00	96.00
Siempre	2	4.00	4.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5. 11

Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.11 y gráfico 5.11 se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa? teniendo así que del total de encuestados el 44.00 % indicaron que “algunas veces”; el 30.00 % respondió que “casi siempre”, el 20.00% manifestaron “casi nunca” a la pregunta; el 4.00% “siempre” y finalmente el 2.00% respondieron “nunca” a la interrogante planteada.

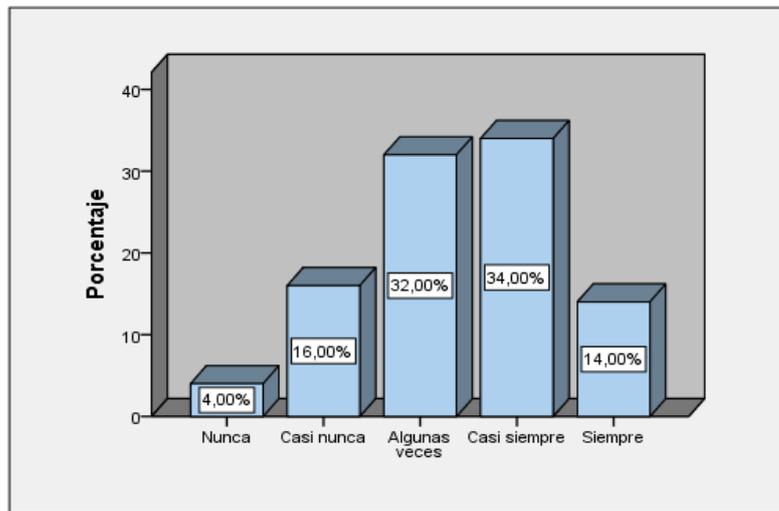
Pregunta 12. ¿Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos?

Tabla 5.12
Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4.00	4.00
	Casi nunca	8	16.00	20.00
	Algunas veces	16	32.00	52.00
	Casi siempre	17	34.00	86.00
	Siempre	7	14.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.12
Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.12 y gráfico 5.12; se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Se utilizan una serie de estrategias para que los usuarios de los servicios de la empresa estén satisfechos? teniendo así que del total de encuestados el 34.00% indicaron que “casi siempre”; el 32.00% respondió que “algunas veces”; el 16.00% manifestaron “casi nunca” a la pregunta, el 14.00% “siempre” y finalmente el 4.00% respondieron “nunca” a la interrogante planteada.

Pregunta 13. ¿Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos?

Tabla 5.13

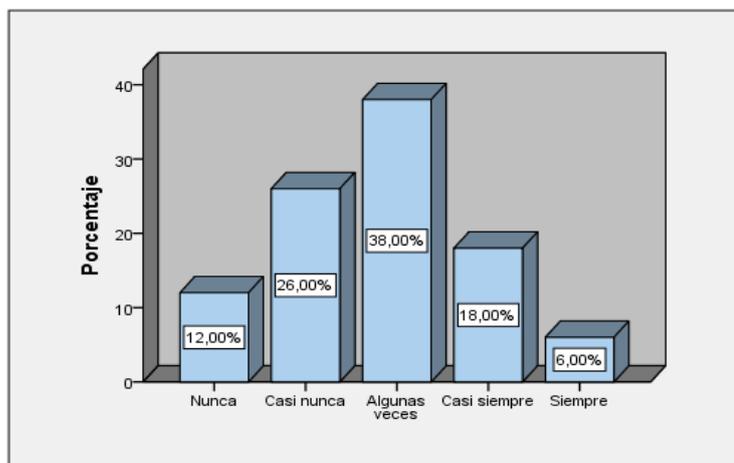
Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	12.00	12.00	12.00
Casi nunca	13	26.00	26.00	38.00
Algunas veces	19	38.00	38.00	76.00
Casi siempre	9	18.00	18.00	94.00
Siempre	3	6.00	6.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.13

Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.13 y gráfico 5.13; se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos? teniendo así que del total de encuestados el 38.00% indicaron que “algunas veces”; el 26.00% respondió que “casi nunca”, el 18.00% manifestaron “casi nunca” a la pregunta, el 12.00% nunca y finalmente el 6.00 % respondieron “siempre” a la interrogante planteada.

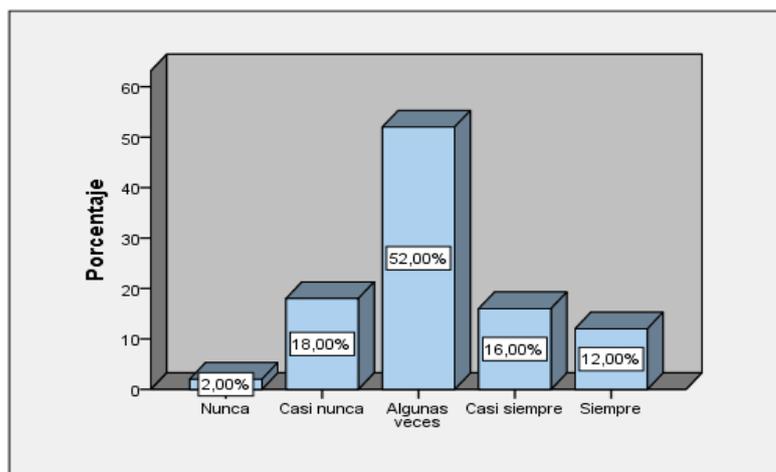
Pregunta 14. ¿Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa?

Tabla 5.14
Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.00	2.00	2.00
Casi nunca	9	18.00	18.00	20.00
Algunas veces	26	52.00	52.00	72.00
Casi siempre	8	16.00	16.00	88.00
Siempre	6	12.00	12.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.14
Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.14 y gráfico 5.14 se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Las capacitaciones que se hace al personal son favorables en la producción dentro de la empresa? teniendo así que del total de encuestados el 52.00% indicaron que “algunas veces”; el 18.00% respondió que “casi nunca”; el 16.00% manifestaron “casi siempre” a la pregunta, el 12.00% “siempre” y finalmente el 2.00% respondieron “nunca” a la interrogante planteada.

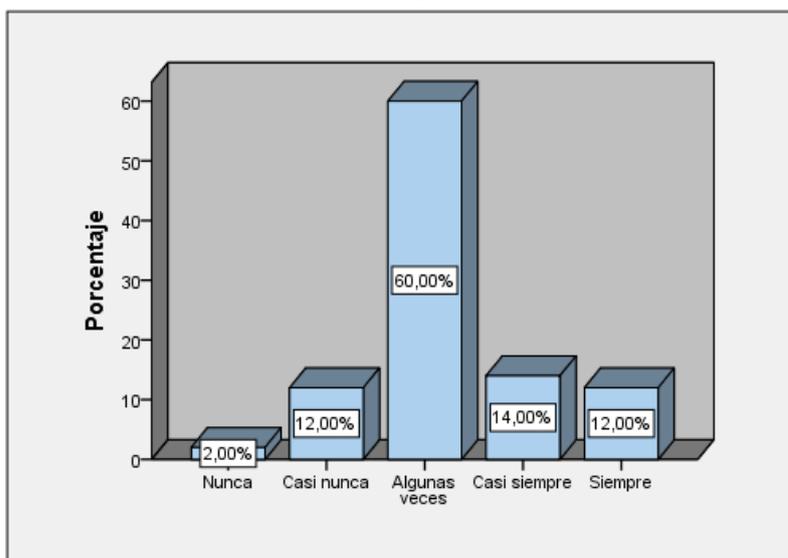
Pregunta 15. ¿El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente?

Tabla 5.15
El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.00	2.00	2.00
Casi nunca	6	12.00	12.00	14.00
Algunas veces	30	60.00	60.00	74.00
Casi siempre	7	14.00	14.00	88.00
Siempre	6	12.00	12.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.15
El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.15 y gráfico 5.15; se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿El trabajo que se realiza en la empresa está planificado anticipadamente? teniendo así que del total de encuestados el 60.00% indicaron que “algunas veces”; el 14.00% respondió que “casi siempre”; con un 12.00% para las alternativas “siempre” y “nunca”; finalmente el 2.00% respondieron “nunca” a la interrogante planteada.

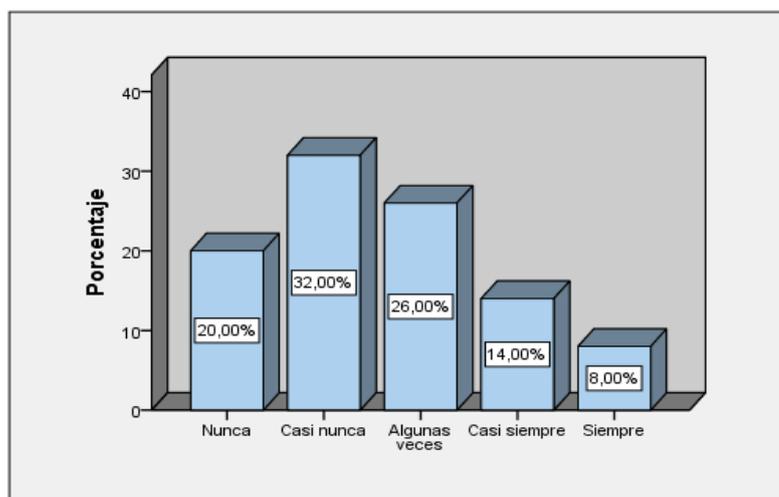
Pregunta 16. ¿Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución?

Tabla 5.16
Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	20.00	20.00	20.00
Casi nunca	16	32.00	32.00	52.00
Algunas veces	13	26.00	26.00	78.00
Casi siempre	7	14.00	14.00	92.00
Siempre	4	8.00	8.00	100.00
Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.16
Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.16 y gráfico 5.16 se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿Las actividades desempeñadas por el personal en la empresa dependen de un jefe inmediato para su ejecución? teniendo así que del total de encuestados el 32.00 % indicaron que “casi nunca”; el 26.00% respondió que “algunas veces”, el 20.00% manifestaron nunca a la pregunta; el 14.00% “casi siempre” y finalmente el 8.00% respondieron “siempre” a la interrogante planteada.

Pregunta 17. ¿La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo?

Tabla 5.17

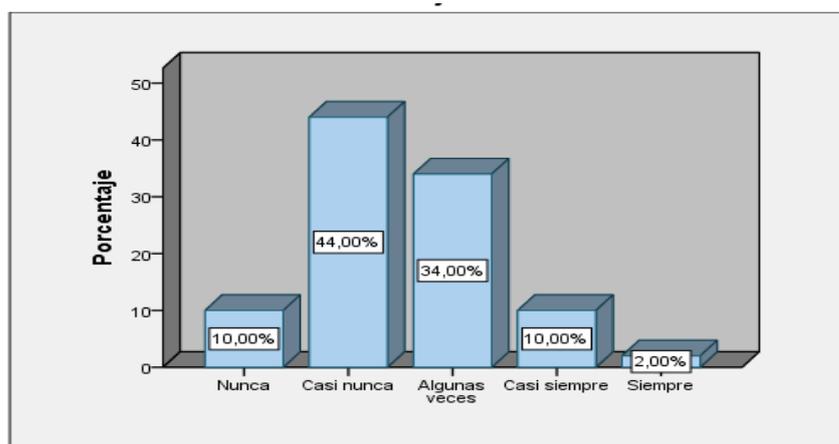
La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10.00	10.00	10.00
	Casi nunca	22	44.00	44.00	54.00
	Algunas veces	17	34.00	34.00	88.00
	Casi siempre	5	10.00	10.00	98.00
	Siempre	1	2.00	2.00	100.00
	Total	50	100.00	100.00	

Fuente: Elaborado por los investigadores

Gráfico 5.17

La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo.



Fuente: Elaborado por los investigadores

Análisis:

En la tabla 5.17 y gráfico 5.17, se obtuvo como respuestas para la pregunta: ¿La compañía establece estrategias vinculadas a su crecimiento en el mercado a largo plazo?; teniendo así que del total de encuestados el 44.00 % de los participantes dieron como respuesta “casi nunca” a la pregunta; mientras que el 34.00 % respondió con la opción “algunas veces”; de igual manera con un 10.00 % para las opciones “nunca” y “casi siempre” y finalmente el 2.00 % manifestaron que “siempre” a la interrogante planteada.

5.2 Resultados Inferenciales

5.2.1 Hipótesis específica 1

La implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Nula H₀:**

La implementación del ambiente de control no influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Alterna H₁:**

La implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Método estadístico Chi – cuadrado (x²) de Pearson**

El método estadístico para comprobar la hipótesis específica es chi – cuadrado (x²) de Pearson; por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, en consecuencia, de esta manera se pudo medir las variables de la hipótesis de estudio.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la fórmula siguiente:

Imagen 5.1

Fórmula Chi – cuadrado (x²) de Pearson

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Fuente: El proyecto de investigación - Arias (2012, p.89)

Donde:

X² = Chi cuadrado

O_i: Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El resultado obtenido del procedimiento estadístico para la hipótesis específica 1 es:

Tabla 5. 18
Resumen de procesamiento de casos - ambiente de control y
dimensión estratégica

AMBIENTE DE CONTROL / GESTION ESTRATEGICA	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	50	100.00%	0	0.0%	50	100.00%

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 5. 19
Prueba del chi-cuadrado (χ^2)- ambiente de control y dimensión
estratégica

	Valor	gl	"p" valor. Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	100,072 ^a	72	0.01602
Razón de verosimilitud	68.214	72	0.60465
Prueba exacta de Fisher	87.740		
Asociación lineal por lineal	5,253 ^c	1	0.02191
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaborado por los investigadores

a. 90 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02

b. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 2000000.

c. El estadístico estandarizado es 2.292.

Interpretación

Tras la aplicación del método estadístico Chi – cuadrado (χ^2) de Pearson, se obtuvo que el “p” valor fue de 0.01602 presentando un nivel de confianza ya que la significancia es menor al 0.05 ($0.01602 < 0.05$) lo cual indica que existió evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna siendo así que la

implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

De igual manera con esta prueba se elimina la probabilidad de que los resultados obtenidos sean producto del azar.

5.2.2 Hipótesis específica 2

La implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Nula H₀:**

La implementación de supervisión de control no influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Alterna H₂:**

La implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

Tabla 5. 20
Resumen de procesamiento de casos - Supervisión de control y dimensión táctica u operativa

SUPERVISION DE CONTROL / TACTICA U OPERATIVA	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	50	100.00%	0	0.0%	50	100.00%

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 5. 21
Prueba del chi-cuadrado (χ^2)- Supervisión de control y dimensión táctica u operativa

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	132,304 ^a	88	0.00159
Razón de verosimilitud	91.307	88	0.38348
Prueba exacta de Fisher	104.278		
Asociación lineal por lineal	16,921 ^c	1	0.00004
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaborado por los investigadores

a. 108 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

b. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 1502173562.

c. El estadístico estandarizado es 4.113.

Interpretación:

Tras la aplicación del método estadístico Chi – cuadrado (χ^2) de Pearson, se obtuvo que el “p” valor fue de 0.00159 presentando un nivel de confianza ya que la significancia es menor al 0.05 ($0.00159 < 0.05$) lo cual indica que existió evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna siendo así que la implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018. De igual manera con esta prueba se elimina la probabilidad de que los resultados obtenidos sean producto del azar.

5.2.3 Hipótesis general

La implementación de un Sistema de Control Interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Nula H₀:**

La implementación de un sistema de Control Interno no influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

- **Hipótesis Alterna H₂:**

La implementación de un sistema de Control Interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

Volvemos usar el método estadístico de chi – cuadrado (χ^2) de Pearson; para comprobar nuestra hipótesis general.

Tabla 5. 22
Resumen de procesamiento de casos – Sistema de control y
Gestión comercial de calidad

SISTEMA DE CONTROL INTERNO / GESTION COMERCIAL DE CALIDAD	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	50	100.0%	0	0.0%	50	100.00%

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 5. 23
Prueba del chi-cuadrado (x²)- Sistema de control y Gestión
comercial de calidad

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	238,615 ^a	192	0.04341
Razón de verosimilitud	134.989	192	0.999
Prueba exacta de Fisher	216.413		
Asociación lineal por lineal	14,531 ^c	1	0
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaborado por los investigadores

a. 221 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

b. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 92208573.

c. El estadístico estandarizado es 3,812.

Interpretación:

Tras la aplicación del método estadístico Chi – cuadrado (x²) de Pearson, se obtuvo que el “p” valor fue de 0.04341 presentando un nivel de confianza ya que la significancia es menor al 0.05 (0.04341<0.05) lo cual indica que existió evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna siendo así que la implementación de un Sistema de Control Interno influye positivamente en la en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.

De igual manera con esta prueba se elimina la probabilidad de que los resultados obtenidos sean producto del azar.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación y demostración de hipótesis con los resultados.

Después del procesamiento de datos y el correspondiente análisis mediante el chi-cuadrado (χ^2) de Pearson, permitió la demostración y validación de la hipótesis general y las hipótesis específicas lo que faculta a establecer lo siguiente:

6.1.1 Hipótesis específica 1

- **Uso de la herramienta Cuestionario**

Con el uso del instrumento de recolección de información- cuestionario- permitió demostrar que el ambiente de control interno de la empresa PERÚ CONTAINER LINE EIRL influye positivamente en la dimensión estratégica de gestión comercial de calidad en el año 2018, esto se respalda a través de la tabla 5.4 y de la gráfica 5.4 véase en la página 59, en la cual se obtuvo que 25 personas de la muestra encuestada considera que “Algunas veces” la práctica de valores de los trabajadores se refleja en la atención a los clientes, de igual manera en la tabla 5.11 y gráfico 5.11 véase en la página 66, se obtuvo que 22 personas de la muestra consideran que “Algunas veces” se utilizan diferentes estrategias para la fidelización de la cartera de clientes que posee la empresa.

El análisis de las interrogantes más representativas del cuestionario asociadas a la hipótesis específica 1, muestra la deficiente planificación y ejecución previa de las distintas actividades que se desarrollan en la empresa y que éstas a su vez se encuentren respaldadas con estrategias que fortalezcan a la compañía.

- **Uso de la prueba estadística Chi cuadro de Pearson**

Con el uso de las pruebas estadísticas como lo es el chi cuadrado de Pearson se obtuvo resultados favorables, las cuales se encuentran plasmados en la tabla 5.18, véase en la página 73, obteniéndose que el “p” valor es de 0.01602, menor al error estadístico del 0.05, lo que permitió respaldar la hipótesis específica 1, por lo cual la implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de

la gestión comercial de calidad en la agencia de carga empresa PERÚ CONTAINER LINE EIRL año 2018..

6.1.2 Hipótesis específica 2

- **Uso de la herramienta Cuestionario**

Con el uso del instrumento de recolección de información- cuestionario- permitió demostrar que la implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la Gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL año 2018, tal como se detalla a través de la tablas 5.6 y de la gráfica 5.6, véase en la página 61, en la cual se obtuvo que 20 personas de la muestra encuestada, considera que “Algunas veces” se realizan supervisiones programadas en la empresa, de igual manera en la tabla 5.13 y grafico 5.13, véase en la página 68, se obtuvo 19 personas de la muestra consideran que “Algunas veces” lo planificado dentro de la empresa se cumple estrictamente en los plazos establecidos.

El análisis de las interrogantes más representativas del cuestionario asociadas a la hipótesis específica 2, muestra el escaso cumplimiento de lo previamente planificado al igual que la ejecución continua de actividades claves dentro de la empresa y que éstas a su vez se encuentren avaladas con una gestión operativa orientada a la identificación de futuros riesgos a los que se vea expuesta la compañía.

- **Uso de la prueba estadística Chi cuadro de Pearson**

Con el uso de las pruebas estadísticas como lo es el chi cuadrado de Pearson se obtuvo resultados beneficiosos, las cuales se encuentran plasmados en la tabla 5.20, véase en la página 75 obteniéndose que el “p” valor es de 0.00159, menor al error estadístico del 0.05, lo que permitió respaldar la hipótesis específica 2, por lo cual la implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL año 2018.

6.1.3 Hipótesis General

- **Uso de la herramienta Cuestionario**

Con el uso del instrumento de recolección de información- cuestionario- permitió demostrar que la implementación de un sistema de control interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL año 2018., tal como se detalla a través de la tablas 5.2 y de la gráfica 5.2, véase en la página 57, en la cual se obtuvo que 23 personas de la muestra encuestada, considera que “Casi nunca” se evalúan constantemente los avances de los objetivos planteados y sus logros, de igual manera en la tabla 5.9 y grafico 5.9, véase en la página 64, se obtuvo 35 personas de la muestra consideran que “Algunas veces” las gestiones que se realizan se ejecutan en forma coordinada.

El análisis de las interrogantes más representativas del cuestionario asociadas a la hipótesis general, muestra la carencia de un sistema de control interno que faculte a la compañía integrar de manera fehaciente todas aquellas acciones, actividades y procedimientos necesarios que permitan a la compañía hacer frente ante un mercado que viene creciendo contantemente y que requiere establecer y desarrollar una gestión comercial de calidad que permita su permanencia y su constante crecimiento en el sector.

- **Uso de la prueba estadística Chi cuadro de Pearson**

Con el uso de las pruebas estadísticas como lo es el chi cuadrado de Pearson se obtuvo resultados favorables, las cuales se encuentran plasmados en la tabla 5.22, véase en la página 77 donde, obteniéndose que el “p” valor es de 0.04341, menor al error estadístico del 0.05, en consecuencia, queda confirmada nuestra hipótesis general que, La implementación de un sistema de Control Interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE E.I.R.L distrito de San Isidro 2018.

6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

La presente investigación realizada a la empresa agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL tiene como principal problema detectado la falta de un sistema de control interno que permita contribuir positivamente en la gestión comercial de calidad, la que de ser aplicada tendrá un impacto favorable con respecto a las actividades que se desarrolla dentro de la compañía para poder brindar el servicio solicitado por los clientes.

6.2.1 Internacionales

Posso y Barrios (2014) en la tesis denominada “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” concluyeron que el concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. (p.84)

Por su parte Catuche y Benavides (2017) en la tesis denominada “Diseño de un Sistema de Control Interno para la compañía logística Internacional SAS” concluyeron que la implementación de estrategias para mejorar la parte de talento humano, no solo recurriendo a constantes capacitaciones si no también la parte motivacional y tener a un personal satisfecho por medio incentivos, que ayude a mejorar la disposición y calidad de trabajo. (p.119)

De tal manera el presente trabajo de tesis es muy similar a los obtenidos en los otros trabajos de investigación mencionados puesto que la planificación previa e ejecución continua es fundamental para el mejoramiento del Control Interno; así como también la gestión oportuna e identificación previa es sumamente importante para la mejora del personal para que conlleve a una mejor calidad de trabajo en la empresa.

6.2.2 Nacionales

Acuña y Chávez (2013) en la tesis denominada “Control Interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Agustín de Cajas” concluyeron que los procedimientos de control interno son indispensables e importantes para mejorar efectivamente en las actividades de la Unidad de abastecimiento estos procesos de contratación, que comprende políticas y procedimientos establecidos en las Leyes y normas, no se vienen aplicando adecuadamente en el área estudiado, es por ello que afecta en los objetivos de la entidad contribuyendo al incumplimiento de las metas. (p.126).

Vilca (2012) en la tesis denominada “El Control Interno y su Impacto en la Gestión Financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana” concluyó que las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. (p.64).

En la presente tesis desarrollada en la empresa Agencia de carga- PERÚ CONTAINER LINE EIRL, la relación que existe entre ejecución previa y gestión, indican que efectivamente existe un alto grado de relación ya que los procedimientos que existan sean adecuados para un buen funcionamiento del control interno.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

La presente tesis fue elaborada de acuerdo a la DIRECTIVA N° 013-2018-R PROTOCOLO DE PROYECTOS E INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DE PREGRADO, POSGRADO, DOCENTES, EQUIPOS, CENTROS E INSTITUCIONES DE INVESTIGACIÓN de la Universidad Nacional Del Callao, que norma los protocolos de proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación.

Las informaciones financieras utilizadas en la presente tesis son datos fidedignos que fueron proporcionados por la empresa Agencia de carga-PERÚ CONTAINER LINE EIRL, que para su efecto contamos con la autorización correspondiente.

Asimismo, en la presente tesis se ha respetado los principios fundamentales del CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO PERUANO, emitido por la junta de decanos de colegios de contadores públicos del Perú, aprobado por la Resolución N° 013-2005-JDCCPP, el 4 de agosto del 2005.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos durante el desarrollo de la presente tesis, establecemos las siguientes conclusiones:

- A) Se concluye que la compañía al no establecer un ambiente de control interno generó que en las diferentes áreas de la empresa no se hayan instaurado competencias para la evaluación y compensación de colaboradores, de igual manera ha generado que la comunicación entre gerencia y colaboradores se vea muy limitada influenciando en el flujo adecuado de información para el desarrollo de estrategias que permita el crecimiento de la compañía.

- B) Se concluye que existe un limitado compromiso en el desempeño de las funciones sustanciales de la empresa, es importante supervisar las actividades ejecutadas por colaboradores para determinar si se está operando en la forma esperada y de ser necesario, se tendrá que realizar modificaciones para evitar riesgos comprometedores de la empresa.

- C) Se concluye que existe una carencia de sistema de control interno que facilite tanto las actividades como procedimientos internos que necesite la empresa, además ello perjudica a su vez la calidad de servicio que puedan brindar al cliente poniendo en riesgo las fuentes de ingresos y la continuidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

- A) Dado el resultado obtenido de que el ambiente de control influye en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad de la empresa, se recomienda a la empresa PERU CONTAINER LINE EIRL que debe promover los valores éticos en las obligaciones para fomentar una cultura de responsabilidad y comunicación para lograr las metas establecidas de la empresa y a su vez tener el compromiso del trabajo en equipo con orden y disciplina. Además, se le recomienda mantener y mejorar la calidad de servicio en base a la necesidad del cliente para lograr su satisfacción, ello se conseguirá a través de capacitaciones al personal e implementando una estrategia de calidad de servicio, permitiendo niveles de competencia óptimos.
- B) Se recomienda a la empresa la implementación de manuales donde establezcan políticas y procedimientos laborales del personal según en el área que se desempeñe, por ejemplo: Manual administrativo, manual de ventas, manual de finanzas y manual de Gestión de calidad y atención al cliente, además dichos manuales se tienen que ir actualizando según la realidad de la empresa para lograr un alto nivel de competitividad en el mercado.
- C) Se recomienda a la empresa implementar un sistema de control que facilite la integración de todas las actividades y procedimientos que sean necesarios para que la empresa sea competitiva a nivel del mercado, acompañado de una adecuada planificación, evaluación de actividades y compromisos que una buena organización requiere, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, considerando la gestión de calidad como parte elemental del crecimiento económico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Alanya, J. R., & Chávez Quijada, G. L. (2013). *Control Interno en el area de abastecimiento de la Municipalidad distrital de San Agustin de Cajas*. Para optar el título de contador público, Universidad del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado el 11 de septiembre de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2423/Acu%c3%b1a%20Alanaya-Chavez%20Quijada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arceda Castellon, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Matagalpa: Universidad Nacional autonoma de Nicaragua. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://docplayer.es/51031222-Tema-tesis-para-optar-al-grado-de-master-en-contabilidad-con-enfasis-en-auditoria-autora-lic-sandra-arceda-castellon-tutor.html>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A. Recuperado el 16 de Septiembre de 2019, de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2015). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*. Para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado el 17 de Junio de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=D35613907FB7E461AFE3E11ABC638D35?sequence=1>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.

Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público, Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Cali. Recuperado el 16 de febrero de 2019, de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cordoba Marcial, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Tesis de grado previa a la obtención de título de ingeniero en contabilidad y auditoría-CPA, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Recuperado el 17 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Cruz Villegas, M. (2014). *Implementacion de un sistema de control interno para mejorar la gestion en el area de ventas ene la empresa Ittsabus drl*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 14 de Marzo de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2904>

Deming W., E. (1986). *Out of the Crisis. (Fuera de la Crisis)*. (C. f. Massachusetts Institute of Technology, Ed.) Cambridge: MIT Press. Recuperado el 16 de Agosto de 2019

Espinosa Infante, E., Pérez Calderón, R., & Blackaller Rodríguez, J. (1995). *Algunas consideraciones entorno a la problemática de la implantación de los modelos de calidad total en las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Universidad Autónoma de México, México. Recuperado el 15

de Julio de 2019, de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4675/Algunas-consideraciones-en-torno-a-la-problematika-de-la-implantaci%C3%B3n-de-los-modelos-de-calidad-total-en-las-peque%C3%B1as-y-medianas-empresas-mexicanas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de informe COSO I y II* (Segunda edición ed.). Bogotá: Eco Ediciones. Recuperado el 09 de Septiembre de 2019, de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edición.pdf>

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad* (Séptima edición ed.). México D.F: Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de https://www.academia.edu/10999715/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_Evans_7ma

Fonseca Luna, O. (2010). *Sistema de control interno para organizaciones* (Primera edición ed.). Lima, Perú: Editorial Mc Graw. Recuperado el 15 de Junio de 2019

González Gómez, J. I. (2010). *Control y gestión del área comercial y de producción*. (Segunda edición ed.). Barcelona, España: Editorial Netbiblo. Recuperado el 17 de Agosto de 2019

González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teorías y práctica bajo la norma ISO2015* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+acerca+de+sistemas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjbjM6Fi_kAhWwo1kKHZ3HB08Q6AEIJzAA#v=onepage&q=libros%20acerca%20de%20sistemas%20de%20calidad&f=true

- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de https://www.academia.edu/31335449/Calidad_Total_y_Productividad_Humberto_Gutierrez_Pulido_MC_Graw_Hill_Ed3_2_
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo Garcia, N. J. (2005). *Desarrollo de un sistema de gestion de calidad y seguridad industrial en un aserradero*. En el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/02/04/Hidalgo-Nydia.pdf>
- Mantilla B., S. A. (2005). *Control Interno, Informe Coso* (Segunda edición ed.). Colombia: Eco Ediciones. Recuperado el 20 de Septiembre de 2019
- Montañéz Rodríguez, J. (1999). *Los Nuevos Costos Empresariales ante el compromiso medioambiental de las organizaciones* (Tercera edición ed.). Praga: Editorial planeta. Recuperado el 06 de Mayo de 2019
- Moreno Luzón, M. D., Peris Bonet, F. J., & Felix, G. C. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. Logroño, España: Pearson Educación. Recuperado el 16 de Julio de 2019
- Ortega Castro, A. L. (2008). *Planeación Financiera Estratégica* (Primera edición ed.). Santa Fe de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el 11 de Enero de 2019
- Ortega Marquéz, A., Padilla Domínguez, S. P., Rorres Durán, J. I., & Ruz Gómez, A. (04 de Mayo de 2017). *Revista Universidad Privada Simón Bolívar*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2019, de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:R6BDtKTJ_R

sJ:<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/download/3261/4000+&cd=13&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos ECO HOTEL LA COCOTERA, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Ramírez Melo, C., & Sánchez Herrero, M. C. (2006). *Implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2000*. Para obtener el título de licenciatura en Ingeniería industrial, Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, Estado de Hidalgo. Recuperado el 29 de Septiembre de 2019
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfaccion del caliente de la asociacion Share , sede Huehuetenango*. El título de administradora de empresas en el grado académica de licenciada, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 26 de Julio de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rodriguez Perez, M. J., & Torres Saldaña, J. D. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014*. Para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 17 de Agosto de 2019, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%c3%8dGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf
- Rosas Jácome, G. A., & Santos Alhuay, C. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de*

la provincia constitucional del Callao. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Nacional del Callao, Callao. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1534?show=full>

Vera Avendaño, V. S., & Vizúete Centeno, E. L. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Proyecto de grado previo a la obtención de título de ingeniería comercial, mención finanzas, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>

Vilca Narvasta, L. P. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana*. Para obtener el título profesional de contador público, Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida la implementación del sistema de control interno influye en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si la implementación de un sistema de control interno influye en la gestión comercial de calidad en la agencia de - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La implementación de un sistema de control interno influye positivamente en la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>	<p>X: Sistema de control interno</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación previa - Ejecución previa - Cumplimiento de la planificación - Ejecución continua 	<p>La población esta conformada por los 61 trabajadores de la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL - 2018</p>	<p>Método: Inductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera la implementación del ambiente de control influye en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERU CONTAINER LINE E.I.R.L, para el año 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar si la implementación del ambiente de control influye en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>La implementación del ambiente de control influye positivamente en la dimensión estratégica de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>	<p>Y: Gestión comercial de Calidad</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión oportuna - Estrategias adecuadas -Tendencia a descentralizar - Identificación previa 	<p>La muestra Estará representada por 50 trabajadores de la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL - 2018</p>	<p>diagrama:</p> <pre> graph LR M --> Ox M --> Oy Ox -- r --> Oy </pre> <p>Donde: M: es la muestra de investigación, Ox: es la observación de la primera variable, Oy: es la observación de la segunda variable, y r: es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>
<p>¿De qué manera la implementación de supervisión de control influye en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERU CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018?</p>	<p>Determinar si la implementación de supervisión de control influye en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de Calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>	<p>La implementación de supervisión de control influye positivamente en la dimensión táctica u operativa de la gestión comercial de calidad en la agencia de carga - PERÚ CONTAINER LINE EIRL, para el año 2018.</p>			

Fuente: Elaborado por los investigadores

II. OPINION DE APLICABILIDAD:..... Es posible su aplicación.....

III. PROMEDIO DE VALORACION: Validación cuantitativa

Validación cualitativa

III. RECOMENDACION:.....

Lima. 28 de Octubre de 2019



.....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

II. OPINION DE APLICABILIDAD:..... Es posible su aplicación.....

III. PROMEDIO DE VALORACION: Validación cuantitativa

Validación cualitativa

III. RECOMENDACION:.....

Lima. 28 de Octubre de 2019



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

VALIDACION DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE TESIS: Sistema de Control Interno y Gestión Comercial de Calidad – Agencia de carga – PERU CONTAINER LINE EIRL, año 2018

I. DATOS GENERALES

Dr. Cesar Augusto Ruiz Rivera

Grado Académico del Informante: Doctor

Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao

Nombre del instrumento sujeto a validación: **Encuesta**

Autor del instrumento: Bach. Alfredo Josué Mora Silva y Bach. Marlon Miuller Arias Melendez

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				BAJA 21-40%				REGULAR 41-60%				BUENO 61-80%				MUY BUENO 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma Lógica.																				
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																				
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																				
8. COHERENCIA	Evidencia coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.																				
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación, sobre los objetivos a lograr.																				
10. PERTINENCIA	El Instrumento es pertinente de ser aplicado.																				

II. OPINION DE APLICABILIDAD:..... Es posible su aplicación.....

III. PROMEDIO DE VALORACION: Validación cuantitativa

Validación cualitativa

III. RECOMENDACION:.....

Lima. 28 de Octubre de 2019


.....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ANEXO 3 Consentimiento Informado



Peru Container Line E.I.R.L.

Agentes Internacionales de Carga / Brokers



Av. Jorge Basadre N° 802, SAN ISIDRO - LIMA 27, Central: (511) 421-6182 / (511) 421-1021 Fax(511) 422-0417
Gerencia: joseluis.pastor@peru-container.com.pe Operaciones: operations3@peru-container.com.pe
Web Site: www.peru-container.com.pe

Lima, 25 de Noviembre del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO – UNAC

Referencia: Carta de Autorización

Suscribe:

Yo, **JORGE SERGIO JOSE, BRAGAGNINI DOCARMO**, identificado don DNI N°06023581, **REPRESENTANTE LEGAL** de la empresa **PERU CONTAINER LINE E.I.R.L.**, ubicado en la Av. Jorge Basadre N° 802 – San Isidro con **RUC: 20502280881**; con la presente carta **AUTORIZO**, a Marlon Miuller Arias Melendez, con DNI N° 70823825 y Alfredo Josué Mora Silva, con DNI N° 74957459 a utilizar la razón social de la empresa **PERU CONTAINER LINE E.I.R.L.**, para el proyecto de investigación a realizar en la universidad.

Atentamente

Peru Container Line E.I.R.L.
Jorge Bragagnini Docarmo
Jorge Bragagnini Docarmo
REPRESENTANTE LEGAL