

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE
RIESGOS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE LA EMPRESA ENGLOBA COURIER S.R.L.
TRUJILLO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autor:

Akely Maricielo Gutierrez Mogollon

Asesor:

Dra. Carola Rosana Salazar Rebaza
<https://orcid.org/0000-0003-2143-0109>

Trujillo – Perú

2023

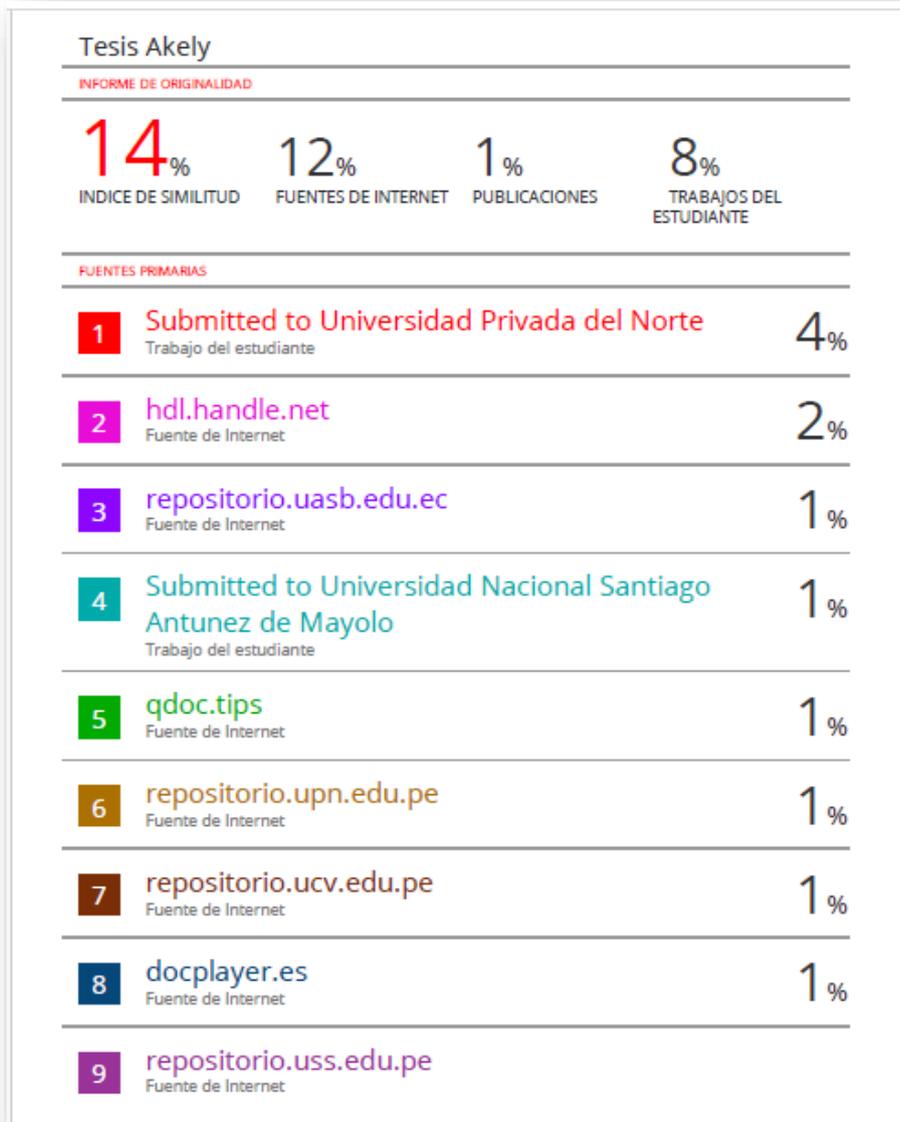
JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|----------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Roque Jesus Guiglino Montañez | 17806144 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|--------------------------------|----------|
| Jurado 2 | Rossana Magali Cancino Olivera | 17818053 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-----------------------------|----------|
| Jurado 3 | Pamela Maidolly Torres Moya | 42514240 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi Dios por darme la oportunidad de tener vida, salud para permitirme culminar esta etapa en mi carrera profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional y ser mi pilar e motivación que me impulsar a ser mejor persona y el emprendimiento de cada proyecto que tengo en diferentes aspectos de mi vida.

A mis tías Luz Maria y Teresa Mogollón por sus consejos tan preciados que lograron impulsar a culminar esta etapa tan preciada.

Akely

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, mis padres, tías y amigos por brindarme el apoyo incondicional para alcanzar satisfactoriamente mis metas y objetivos planteados en mi vida como es uno de ellos la culminación de mi carrera profesional. También agradezco a las personas que me ayudaron a desarrollar este trabajo guiada por mi asesora Dra. Carola Salazar Rebaza, quien brinda las recomendaciones y posibles soluciones ante cualquier inconveniente.

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| JURADO EVALUADOR | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA | 10 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.3. OBJETIVOS | 16 |
| 1.4. HIPÓTESIS | 16 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 17 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 21 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 41 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Actividades de Control en la recepción y entrega de paquetes | 25 |
| Tabla 2 Actividades de Control en el Traslado y entrega de paquetes y correspondencia | 26 |
| Tabla 3 Actividades de control en la consignación de la información para la facturación y cobranza | 26 |
| Tabla 4 Identificación de Riesgos Operativos en el servicio de Courier | 27 |
| Tabla 5 Clasificación de los Niveles de Impacto | 28 |
| Tabla 6 Nivel de Impacto de los Riesgos Operativos en el servicio de Courier | 29 |
| Tabla 7 Porcentaje de Riesgos según Impacto | 30 |
| Tabla 8 Detalle de Incidencias en el Servicio de Courier mayo y junio 2023 | 30 |
| Tabla 9 Porcentaje de incidencias en el servicio de courier mayo y junio 2023 | 31 |
| Tabla 10 Clasificación de los niveles de probabilidad | 31 |
| Tabla 11 Nivel de Probabilidad de los Riesgos Operativos en el servicio de Courier | 31 |
| Tabla 12. Análisis de la Magnitud de los riesgos en el servicio de Courier | 32 |
| Tabla 13 Medidas de Control en la recepción de paquetes | 33 |
| Tabla 14 Medidas de Control en el traslado y entrega de paquetes y correspondencia | 33 |
| Tabla 15 Medidas de Control en la Consignación de información para facturación y cobranza | 35 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama de la Empresa | 22 |
| Figura 2 Diagrama de Proceso..... | 22 |
| Figura 3 Nivel de Tolerancia al Riesgo en el servicio de Courier | 32 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo general el analizar el control interno y evaluar los riesgos operativos en las prestaciones de servicios de la empresa Engloba Courier SRL en Trujillo 2023, para lo cual se revisan los procesos que lo conforman, se identifican los controles establecidos y los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta. La presente investigación es aplicada, porque desarrolla un procedimiento práctico para evaluar el control interno y determinar el nivel de riesgo operativo en la prestación de servicio, con el fin de mostrar las debilidades encontradas y ayudar a la entidad a mitigar los riesgos que pueden presentarse. El enfoque es mixto, el diseño es No Experimental y el tipo de investigación es descriptivo propositivo, puesto que proponer alternativas de solución al problema observado. Las técnicas utilizadas fueron la observación de los procesos ejecutados durante el servicio de Courier; y el análisis documental de los formatos utilizados por la empresa en su operación durante los periodos de mayo y junio de 2023. Entre las conclusiones se puede mencionar que la empresa se encuentra expuesta a riesgos operativos en los tres procesos que realiza, debido a que mantiene controles de baja efectividad, que no evitan la ocurrencia de incidencias en su operación mensual.

PALABRAS CLAVES: riesgos, impacto, probabilidad, control interno, incidencia

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas se preocupan en maximizar las ventas y obtener mayores ganancias, sin embargo, dejan de lado el análisis de su control interno generando riesgos operativos que afectan la habilidad del negocio para lograr sus objetivos estratégicos (DELOITTE, 2015). Esto debido a que suelen subestimar las consecuencias de estos riesgos y no cuenta con personal idóneo que se dedique a este proceso de análisis (Párraga et al., 2021).

Estos riesgos se derivan por fallas en los procesos, asociados al error humano, o a los procedimientos inadecuados como fallas en los sistemas de información, documentación, etc. (Medina Moreno, 2017). Muchas veces estos errores se dan en forma accidental, pero también se han dado situaciones de conductas fraudulentas intencionadas (Kummer y Mendling, 2021).

De manera global, se menciona que los riesgos afectan a las empresas diariamente y ponen en peligro la sostenibilidad de la empresa (Lyon y Popov, 2016). Muchos de estos riesgos no son detectados y no se cuantifican lo que determina un nivel de incertidumbre para la organización (Lyon y Hollcroft, 2012). Hay que precisar que las organizaciones gestionan los riesgos porque esto proporciona beneficios como el aumento de valor de la entidad (Krause y Tse, 2016).

En el Perú, las empresas tienen similar problemática. Su gestión se aplica en base a lineamientos y estrategias eventuales sin una cultura de prevención que permita evaluar y detectar los riesgos inherentes a las operaciones principales. El riesgo operativo es inherente

a los procesos del negocio, mientras más grande sea la empresa, se deberá evaluar e implementar medidas que minimicen la probabilidad de pérdidas.

Teniendo en cuenta las referencias anteriores, este estudio se enfoca en la empresa Engloba Courier S.R.L., empresa dedicada a la distribución de documentos, paquetería y servicios de autorización, dentro de los parámetros establecidos durante el proceso logístico, optimizando y mejorando la cadena de suministro con las tecnologías necesarias en la ciudad de Trujillo, trabaja a nivel local y nacional. Actualmente ha presentado situaciones problemáticas en el desarrollo de sus actividades que afectan a sus principales servicios. Se observa que actualmente opera sin procesos establecidos, lo que genera demoras en la entrega de productos, pérdidas y daños en los bienes, inconsistencias en la coordinación entre el personal interno y la falta de software, lo que dificulta la prestación del servicio y adecuada atención al cliente. Estos problemas pueden generar contingencias que afecten la continuidad de la empresa, afectando su imagen ante el cliente, por lo que es necesario realizar un análisis de su control interno y la evaluación de los riesgos para proponer algunas acciones que permitan reducir la probabilidad que estos se concreten.

Con la finalidad de contrastar hallazgos, el estudio recuperó investigaciones previas publicadas por diversos autores, que abordan la temática relacionada a las variables de estudio y que a continuación se detallan:

Díaz Torres (2021) realiza un estudio sobre el propósito del control interno y los riesgos que existen por lo cual es conveniente implementar sistemas de control interno que contribuya a una gestión eficiente. Implica también aplicar una metodología para identificar

riesgos operativos teniendo en cuenta la probabilidad que se realicen, el nivel de riesgo y la ponderación de controles.

Por otro lado, Kummer y Mendling (2021) realizan un estudio sobre la gestión operativa de riesgos y controles internos, centrandose su atención en las herramientas de análisis del nivel de riesgo para mejorar el rendimiento de los procesos de evaluación. Esto debido a que la comprensión de riesgos y controles internos es importante para lidiar con la incertidumbre. Los resultados obtenidos sugieren que la evaluación de riesgos a través de colores, mejoran la comprensión y apoyan la identificación de acciones efectivas para contrarrestar el riesgo.

En cuanto a la relación de la gestión de riesgo operativos y la percepción de los clientes, Abdul et al. (2019) examinaron dicha relación revelando que los componentes del riesgo operativo tienen una relación negativa y significativa con la queja de los clientes. Se concluye que los componentes de la gestión de riesgos son recursos importantes como la identificación de peligros y la implementación de un mecanismo de control. La gerencia debe mejorar las estrategias para mitigar los riesgos y aumentar la satisfacción del cliente.

Cortez (2021) desarrolla en su investigación un modelo de gestión de riesgo operativo para una empresa en Ecuador, analizando los procesos críticos y determinando controles que permiten el tratamiento adecuado por parte de los directivos. Se aplicó la metodología COSO ERM-2004 identificando que el principal factor de riesgo está referido a las personas, seguido de los procesos y por último los factores externos. Los controles y acciones propuestas se dirigen a reducir los riesgos cuya probabilidad es más alta.

De la misma forma, León (2017) analiza la gestión de riesgo operativo en una empresa comercializadora considerando las normas ISO 31000, tomando en cuenta las etapas de la gestión de riesgos: análisis del contexto, identificación, evaluación, control y tratamiento de los riesgos. Se encarga de medir el impacto de cada proceso. Concluye indicando la importancia de elaborar planes de acción para cada riesgo que se pudo identificar.

Barrionuevo Balladares (2019) elabora un modelo de evaluación de riesgos para un proceso de comercialización de una empresa, centrado en identificar y analizar los criterios para evaluar los riesgos, encontrando un nivel de riesgo medio - alto y que podría afectar a las ganancias. Señala que, si bien los modelos no predicen con exactitud las posibles pérdidas, pero es la forma más acertada de estimarlas. Establece controles para hacer seguimiento a los riesgos concluyendo que los controles preventivos, de detección, correctivos y compensatorios si pueden ser aplicados y son de excelente ayuda para que los planes para reducción de riesgos puedan ser enfocados de manera correcta.

Por su parte, Sáenz (2021) elabora una investigación con el objetivo de evaluar la matriz de gestión y control de riesgos como una herramienta eficiente para la auditoría interna. Esta matriz permite evaluar, comprender y clasificar los distintos riesgos para establecer controles mediante la elaboración de programas que permitan mitigar los riesgos para mejorar los resultados de la empresa.

De igual manera, Pickmann Zapata et al. (2016), realizan un estudio sobre los principales riesgos operativos de la cadena de suministros y acciones para minimizar dichos riesgos en una empresa comercial. Pudieron identificar tres tipos de riesgo: riesgo en el

pronóstico, en el inventario y en la capacidad. El primer riesgo es transferido a los concesionarios, el segundo se enfoca en el sobre stock de productos que genera costos de almacenamiento, y el tercer riesgo está enfocado en la capacidad de la planta ya que los pedidos solicitados llegan incompletos por priorizar otras regiones.

En cuanto a las definiciones y bases teóricas sobre las variables de la investigación se realizó la indagación de fuentes para obtener los siguientes conceptos y definiciones:

Para definir control interno, se cita a López y Pesántez (2017) quienes indican que es un proceso ejecutado y diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre la posibilidad que los riesgos se minimicen. Además, Rivera Fernández (2015) enfatiza que el control interno conduce a la empresa a controlar sus operaciones debido a que permite un mejor manejo de los bienes, desarrollo de funciones, con el fin de obtener beneficios utilizando los recursos de manera eficiente.

Con respecto a riesgo, Soler- González et al. (2018) lo define como una posible pérdida que se produce por eventos inciertos que se originan debido a las vulnerabilidades que existen o como la probabilidad que se ocasionen incidentes. Esta probabilidad según Girdziute (2012) puede ser empírica como calculada y se relacionada a la posibilidad que ocurra un hecho peligroso que genere pérdidas.

Gestión de riesgo es un término referido al proceso realizado para detectar los riesgos de manera oportuna e informarlos a los niveles gerenciales encargados de tomar decisiones correctivas al respecto (Tandon y Mehra, 2017). Es así que, si la gestión de riesgos es deficiente, la empresa tendrá un alto costo y se reducirá la confianza en los clientes, el valor de la marca y la probabilidad de tener juicios costosos (Muermann y Oktem, 2002).

En cuanto a riesgo operacional, es la posibilidad de pérdida financiera por deficiencias o fallas en los procesos internos, tecnologías de la información, personal o la ocurrencia de eventos externos adversos, incluyéndose el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y reputacional (Estrada et al., 2018); surge cuando las pérdidas financieras resultan de una mala gestión, falta de controles internos o capacitación de los trabajadores dentro de una empresa, fallas técnicas o errores humanos que afectan la producción comercial o brindan malos resultados (Villalba et al., 2018).

El desarrollo de la gestión del riesgo operativo se compone por cinco actividades claves tomadas en cuenta como dimensiones de la variable, considerándose a la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control (Pizarro y Metelli, s.f.).

La presente investigación tiene justificación práctica porque permite la aplicación de una metodología para el análisis de control interno y la identificación de riesgos operativos que ayudará a la empresa a establecer medidas correctivas para minimizar los efectos. Así mismo tiene justificación teórica porque aporta en gran medida a reforzar los conceptos existentes en torno a control interno y gestión de riesgos operativos, brindando conocimiento a los interesados en profundizar el tema para ponerlo en práctica en la mejora de las organizaciones.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el resultado del análisis del control interno y la evaluación de riesgos operativos en las prestaciones de servicios de la empresa ENGLOBALA COURIER SRL en Trujillo, 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general: Analizar en control interno y evaluar los riesgos operativos en las prestaciones de servicios de la empresa ENGLOBALA COURIER SRL en Trujillo, 2023

Objetivos específicos:

- Describir la situación actual del control interno en la prestación de servicios de la empresa
- Identificar los riesgos mediante la evaluación del control interno en la prestación de servicios
- Analizar y evaluar los riesgos identificados en la prestación de servicios.
- Proponer acciones para el tratamiento de los riesgos identificados en la prestación de servicios.

1.4. Hipótesis

La presente investigación por ser de tipo descriptiva propositiva no cuenta con hipótesis puesto no que busca probar o explicar los fenómenos investigados ni relacionan uno o más variables. (Sampieri et al., 2004)

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación es aplicada, porque desarrolla un procedimiento práctico para evaluar el control interno y determinar el nivel de riesgo operativo en la prestación de servicio, con el fin de mostrar las debilidades encontradas y ayudar a la entidad a mitigar los riesgos que pueden presentarse. Al respecto, Gabriel Ortega (2017) señala que la investigación aplicada se caracteriza por buscar soluciones mediante la aplicación o el uso de conocimientos adquiridos.

Presenta un enfoque mixto, considerando que el conocimiento que se genera debe ser objetivo y que nace a partir del análisis deductivo pero se analizan datos de forma cualitativa y cuantitativa, por lo general se aplica en investigaciones tipo caso que luego permiten hacer generalizaciones (Hernández et al., 2014).

Es de tipo descriptiva propositiva. Estas investigaciones tienen como finalidad desarrollar un diagnóstico sobre un hecho estudiado y proponer algunas alternativas de solución al problema observado (Ruiz García, s/f).

Su desarrollo presenta un diseño de investigación No Experimental; este tipo de diseño según Hernández et al. (2010) se desarrollan sin manipulación deliberada de variables porque tienen como objetivo observar los fenómenos o hechos tal como se presentan para poder analizarlos.

La población de la investigación está conformada por la documentación, registros, reportes, personal administrativo y procesos de las operaciones en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S.R.L. de Trujillo. Según Arias-Gómez (2016), la población

es un conjunto de casos definido, limitado al cual se tiene acceso, del cual se extrae la muestra de estudio.

La muestra está conformada por documentos, reportes, procesos, manuales y políticas relacionadas al control interno del área de prestación de servicios de la empresa, correspondientes a los meses de mayo y junio del 2023. Cabe señalar que la muestra permite trabajar con una parte representativa de la población que posee las mismas características (Condori Ojeda, 2020). La selección de la muestra se determinó mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia debido a que es la información que la empresa pudo proporcionar para realizar la presente investigación.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, Beltrán Neira (2005) indica que son los medios utilizados para la recolección de información. Las técnicas son recursos o procedimientos para acceder al conocimiento de los hechos. En la presente investigación se utilizó como técnicas observación y el análisis documental.

Según Pardinás (2005), la observación se aplica a una serie de acciones o actos que pueden ser vistos para conocer la realidad mediante la percepción directa de los hechos. En este caso, es importante porque se deberán observar los procesos de las actividades que involucra la prestación de servicios en sus diferentes etapas dentro del giro realizado por la entidad, el instrumento a utilizar fue la guía de observación.

También se utilizó el análisis documental, que es una técnica que busca describir los documentos de manera unificada para lo cual se tiene que aplicar el análisis (Dulzaidés y Molina, 2004). En el caso de la presente investigación, se adapta esta técnica para analizar

documentos de tipo reportes con datos numéricos que serán cotejados y presentados de manera clara y específica. El instrumento que se utilizó fue la ficha de análisis documental.

El procedimiento estuvo constituido por diversas etapas: primero la etapa de recolección de información que constituyeron los antecedentes y bases teóricas del primer capítulo, que fueron extraídos de artículos, libros y documentos seleccionados a través del proceso de búsqueda en bases de datos de revistas científicas. Esto permitió conocer aspectos importantes del tema para determinar las dimensiones e indicadores de medición de las variables. Se coordinó con los encargados de la empresa la segunda etapa, que fue la recolección de datos mediante las técnicas e instrumentos antes mencionados. Luego se procedió a recolectar los datos cuantitativos según los indicadores establecidos en la matriz de operacionalización previamente elaborada. La información recolectada fue clasificada y procesada mediante el análisis de datos que se fundamenta en la estadística básica para aplicar el análisis deductivo a través de la valoración de los indicadores. La última etapa consistió en la elaboración de la propuesta, con la finalidad de sugerir acciones de mejora en los procesos, políticas y la operación propiamente dicha, para minimizar los riesgos a los que la empresa se encuentra expuesta. Los resultados fueron comparados con los antecedentes para realizar la discusión y posteriormente las conclusiones a las que se arribó en la presente investigación.

En cuanto a los aspectos éticos, esta investigación se basa en la aplicación de principios básicos sobre la ética investigativa. En primer lugar, el respeto a la información recolectada, sin hacer alusión a datos personales que podrían conllevar a atentar contra la preservación de información personal. Además, se toma en cuenta la autoría de las

definiciones, conceptos y opiniones de diversos autores, citando de manera correcta según Normas APA.

En segundo lugar, el principio de beneficencia, que busca favorecer y beneficiar a la empresa a través del análisis de sus riesgos, pero siempre resguardando información que implique exponer datos de relevancia que solo competen a la entidad.

Se aplica los lineamientos indicados en los formatos alcanzados por la universidad con respecto al desarrollo del informe de investigación respetando y aplicando las normativas señaladas para la elaboración de tesis y artículos científicos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Engloba Courier S.R.L., es una empresa trujillana fundada en el año 2018, que se dedica a brindar servicios de logística, a través de la distribución de correspondencia y paquetería a nivel nacional. Actualmente, se encuentra ubicada en Av. Roma 480, Urb. San Nicolás; mientras que su almacén se encuentra en Moche, Sector Cruce El Gallo Mz. M Lt. 17. Si bien no cuenta con sucursales en los lugares donde brinda servicio, trabaja con agentes corresponsales, para lograr que los envíos lleguen a su destino adecuadamente.

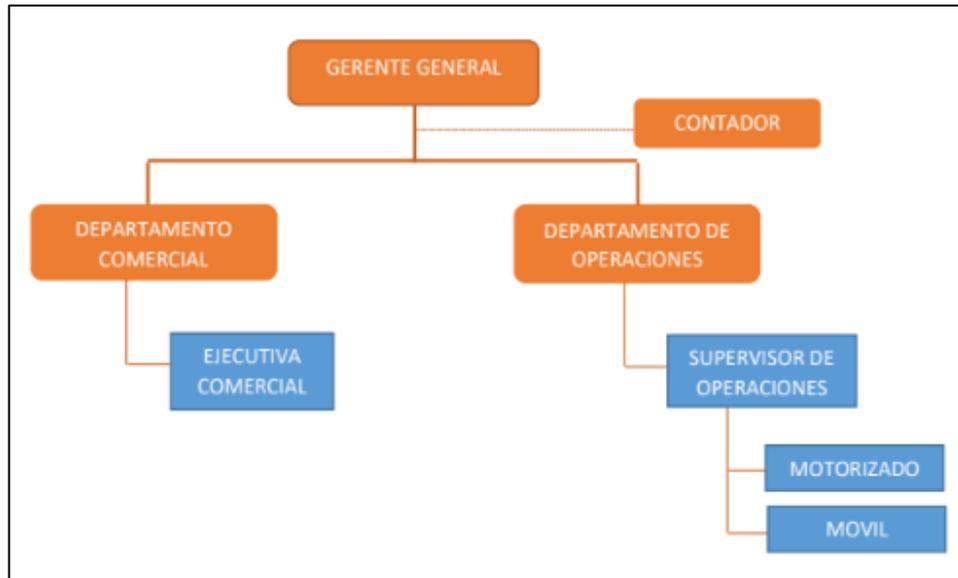
Entre las rutas que cubre en sus servicios de logística y paquetería, destacan las ciudades de Lima, Chiclayo, Piura, Huaraz, Chimbote, así como las ciudades de la sierra liberteña entre las que se pueden mencionar Huamachuco, Gran Chimú, Patáz y Tayabamba. Así mismo, la empresa brinda servicios a clientes finales como también a empresa, para lo cual cuenta con unidades de transporte propias para la distribución de la correspondencia y los paquetes; mientras que en otros casos utiliza los servicios de tercerización para cubrir ciertas rutas.

Entre ambos servicios, destaca aquellos que se brindan a empresas, puesto que representan el 90% del total de las operaciones de la empresa; teniendo como principales clientes a Mitsui Autos, T&S Operaciones Logísticas, Dransavi, entre otros; mientras que entre los servicios más comunes para clientes finales son las mudanzas y las entregas de paquetes por ventas de productos online.

Además, la empresa se encuentra organizada de la siguiente manera:

Figura 1

Organigrama de la Empresa



Nota: En base a la información proporcionada por la empresa.

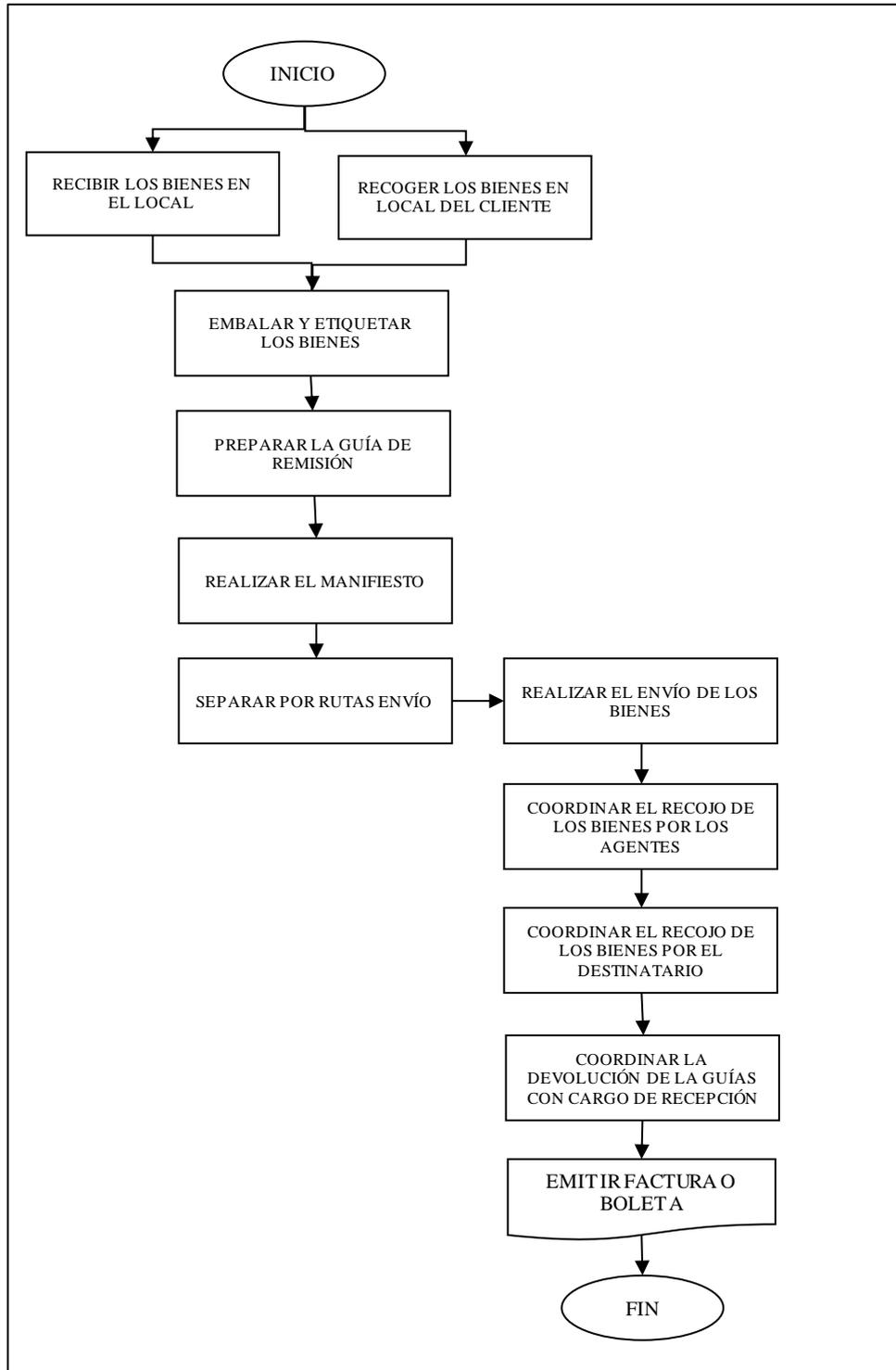
3.1. Descripción de situación actual del control interno en la prestación de servicios de la empresa

La empresa Engloba Courier brinda dos servicios principales que son: la distribución de correspondencia, que consta en el traslado de un bien de reducidas dimensiones y poco peso, de un lugar a otro, pudiendo tratarse de una carta, documentos, prendas de vestir, adornos o juguetes; mientras que la distribución de paquetería se encarga del traslado de un mayor número de bienes, que suelen ser de mayor tamaño y peso.

En el servicio que presta, también se presentan dos modalidades, que son el recojo de productos a domicilio; y el recojo de productos en el local de la empresa.

Figura 2

Diagrama de Proceso del servicio



De acuerdo con la Figura 2, se puede observar que el proceso operativo que realiza la empresa es similar en ambos casos, teniendo únicamente como diferencia, el método de recepción de los bienes, que se puede dar a través de recojo o de la entrega en las instalaciones de la empresa. Así mismo, se debe señalar que el documento denominado manifiesto, sirve como base para emitir los comprobantes de pago para su posterior cobranza.

Con respecto al control interno dentro del proceso operativo de la empresa, se pudo observar que no se cuenta con una política establecida para ello; sin embargo, se pudo identificar controles realizados en manera empírica dentro de sus tres principales subprocesos, los cuales se detallan a continuación:

- **Recepción de paquetes y correspondencia:** esta es la parte inicial y fundamental de la prestación de servicios del Courier, puesto que en ella se transfiere la responsabilidad de la custodia de los bienes por parte del propietario hacia la empresa. Además, que se realizan las labores de revisión, pesaje, embalaje y etiquetado de los bienes; así también, como el llenado de los documentos de control, como el manifiesto y la guía de remisión; para finalmente, organizarlos por rutas de envío y dejarlos listos para su traslado.
- **Traslado y entrega de paquetes y correspondencia:** esta parte del proceso se refiere al traslado propiamente dicho de los bienes desde el punto de partida en la ciudad de Trujillo, a los diferentes destinos solicitados por los clientes. En este caso, el traslado se puede realizar tanto en la unidad móvil de la empresa; o también puede tercerizarse de acuerdo al volumen de los bienes. Cuando los bienes llegar a su destino, se procede a hacer contacto con los agentes corresponsales, que son los

encargados de la entrega al destinatario final; quien firma la guía de remisión en señal de conformidad de la recepción.

- **Consignación de la información para la facturación y cobranza:** en este paso la empresa Courier realiza la emisión del comprobante pago por el servicio prestado, teniendo en cuenta la información consignada en el manifiesto. Cuando el servicio es prestado a empresas o en caso de mudanzas, la cobranza se hace efectiva posteriormente a la entrega de los bienes, puesto que se necesita la conformidad del destinatario en el documento respectivo; mientras que, si se trata de un servicio al cliente final, el pago se hace efectivo cuando el remitente entrega los bienes en la agencia.

Tabla 1

Actividades de Control en la recepción y entrega de paquetes

| ACTIVIDADES DE CONTROL | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|---|
| REVISIÓN DE LOS BIENES | Al momento de la recepción de los bienes, se pregunta al remitente en contenido del paquete para verificar que no se estén trasladando bienes no permitido o de naturaleza peligrosa. |
| PESAJE | Se verifica el peso de los bienes recibidos, puesto que este dato se necesita para la cobranza posterior. |
| EMBALAJE | Si los bienes a enviar no se encuentran embalados, o son de naturaleza frágil, se procede a realizar este proceso. |
| ETIQUETADO | Después que el remitente indica el destino a donde se dirige su paquete, se procede a colocar una etiqueta para diferenciar la ruta de dicho bien. |
| DOCUMENTOS DE CONTROL | Todos los datos mencionados anteriormente se llenan en un formato de Excel, denominado manifiesto; así mismo, en la guía de remisión correspondiente. |
| UBICACIÓN POR RUTAS | Todos los bienes recibidos se ubican en las estanterías con las que cuenta la empresa separados por rutas. En el caso de las mudanzas, se cargan directamente en el vehículo de transporte. |

Tabla 2

Actividades de Control en el Traslado y entrega de paquetes y correspondencia

| ACTIVIDADES DE CONTROL | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| CONTEO DE PAQUETES REMITIDOS | Al momento del despacho de los bienes para su envío, se realiza un conteo de los mismos por cada destino, comparándolos con el manifiesto y la guía de remisión remitente. |
| CONTEO DE PAQUETES RECEPCIONADOS | Al momento de la llegada de los bienes el lugar de destino, se verifica la cantidad recibida. |
| CONTEO DE PAQUETES ENTREGADOS | De la totalidad de los bienes recibidos se verifica cuantos fueron efectivamente entregados a su destinatario, comparándolo con las guías firmadas. |

Tabla 3

Actividades de control en la consignación de la información para la facturación y cobranza

| ACTIVIDADES DE CONTROL | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| CONTEO DE GUÍAS DE REMISIÓN PARA FACTURACIÓN | Una vez que las guías de remisión cuentan con la firma de conformidad del receptor de los bienes, se comunica a la empresa para la emisión del comprobante de pago. |
| VERIFICACIÓN DEL MANIFIESTO | Se validan y obtienen los datos correspondientes del manifiesto para la emisión del comprobante de pago. |
| EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO | Se emiten los comprobantes de pago de acuerdo a la información consignada en los documentos base: GRR y manifiesto. |

3.2. Identificación de los riesgos mediante la evaluación del control interno en la prestación de servicios

Teniendo en consideración el proceso correspondiente a la prestación de servicio de Courier y los controles detectados en el mismo, se pudieron identificar los siguientes riesgos:

Tabla 4

Identificación de Riesgos Operativos en el servicio de Courier

| PROCESO | RIESGOS | DESCRIPCIÓN |
|--|---|---|
| Recepción de paquetes y correspondencia. | Paquetes con contenido peligroso o no permitido | Riesgo de envío de bienes con contenido no permitido de traslado o con material peligroso o de valor, tales como material inflamable, químicos, joyas, dinero en efectivo, entre otros. |
| | Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | Riesgo de consignar etiquetas con error en los bienes remitidos, de manera que su traslado se realice a un destino diferente del solicitado por el cliente. |
| Traslado y entrega de paquetes y correspondencia. | Paquetes dañados en el traslado | Riesgo de daño de los bienes al momento del traslado, ya sea por un mal manipuleo al momento de la carga, el traslado propiamente dicho o la descarga. |
| | Paquetes entregados con retraso | Riesgo de la entrega de los bienes en un plazo mayor al ofrecido por la empresa al momento de la contratación. |
| | Paquetes perdidos | Riesgo de pérdida de los paquetes durante la carga, traslado o descarga de los mismos. Así también, que la entrega se realice a un tercero y no el remitente consignado por el remitente. |
| Consignación de información para facturación y cobranza. | Manifiestos con información errónea. | Riesgo que el counter registre una cantidad o peso errado en el archivo Excel que se utiliza de manifiesto para el control de los bienes recepcionados. |
| | Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | Riesgo que el counter emita un comprobante con datos errados, puesto que el manifiesto no se haya completado con los datos correctos. |

Así mismo, se ha podido determinar el nivel de impacto que representa cada uno de los riesgos para la empresa teniendo consideración la siguiente clasificación:

Tabla 5

Clasificación de los Niveles de Impacto

| IMPACTO | VALOR NUMERICO | DESCRIPCIÓN |
|----------------|-----------------------|--|
| MAYOR | 3 | Impacto alto. El impacto es desastroso, pero la empresa puede continuar con algunas pérdidas. |
| MODERADO | 2 | Impacto medio. Las acciones de mitigación son suficientes para que la satisfacción del cliente no se vea influenciada y las pérdidas para la empresa sean nulas o asumibles. |
| MENOR | 1 | Impacto bajo. |

Tabla 6

Nivel de Impacto de los Riesgos Operativos en el servicio de Courier

| RIESGOS | IMPACTO | VALOR | DESCRIPCIÓN |
|---|----------------|--------------|---|
| Paquetes con contenido peligroso o no permitido | MAYOR | 3 | Se considera este riesgo como Mayor, debido a que el traslado de bienes peligrosos puede ocasionar pérdidas humanas y/o materiales al momento de la recepción y posterior traslado. |
| Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | MENOR | 1 | Este riesgo es Menor, puesto que implica una mayor cantidad de tiempo para el que paquete llegue a su destino; afectando a la empresa, en caso se haya estipulado alguna penalidad en el contrato del servicio. De lo contrario, solo repercute en la satisfacción del cliente. |
| Paquetes dañados en el traslado | MAYOR | 3 | Este riesgo se considera Mayor, puesto que implica una pérdida para la empresa en la reposición de los bienes dañados. |
| Paquetes entregados con retraso | MENOR | 1 | Este riesgo es Menor, puesto que implica una mayor cantidad de tiempo para el que paquete llegue a su destino; afectando a la empresa, en caso se haya estipulado alguna penalidad en el contrato del servicio. De lo contrario, solo repercute en la satisfacción del cliente. |
| Paquetes perdidos | MAYOR | 3 | Este riesgo se considera Mayor, puesto que implica una pérdida para la empresa en la reposición de los bienes perdidos. |
| Manifiestos con información errónea. | MODERADO | 2 | Este riesgo afecta directamente los ingresos de la empresa por el servicio prestado, pudiendo dificultar y/o retrasar la cobranza. |
| Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | MODERADO | 2 | Este riesgo afecta directamente los ingresos de la empresa por el servicio prestado, pudiendo dificultar y/o retrasar la cobranza. También impacta en el ámbito tributario. |

Tabla 7

Porcentaje de Riesgos según Impacto

| IMPACTO | | % |
|----------|---|--------|
| MAYOR |  | 42.86% |
| MODERADO |  | 28.57% |
| MENOR |  | 28.57% |
| TOTAL | | 100% |

3.3. Análisis y evaluación de los riesgos identificados en la prestación de servicios.

En base a los procesos y riesgos identificados, se pudo observar la frecuencia de los mismos en los servicios prestados por la empresa durante los meses de mayo y junio 2023.

Tabla 8

Detalle de Incidencias en el Servicio de Courier mayo y junio 2023

| INCIDENCIAS | MAYO | % | JUNIO | % |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Paquetes con contenido peligroso o no permitido | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | 12 | 16% | 10 | 15% |
| Paquetes dañados en el traslado | 5 | 7% | 3 | 4% |
| Paquetes entregados con retraso | 28 | 38% | 30 | 44% |
| Paquetes perdidos | 2 | 3% | 1 | 1% |
| Manifiestos con información errónea. | 12 | 16% | 12 | 18% |
| Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | 15 | 20% | 12 | 18% |
| TOTAL | 74 | 100% | 68 | 100% |

En base a los riesgos detectados, se han considerado 6 incidencias, detallándose la cantidad de servicios que presentaron inconvenientes durante su desarrollo durante los meses de mayo y junio de 2023. De esta forma, se observó que en el mes de mayo hubo 74 incidencias; mientras que en junio la cantidad de incidencias disminuyó a 68.

Tabla 9

Porcentaje de incidencias en el servicio de courier mayo y junio 2023

| ENVIOS REALIZADOS | MAYO | % | JUNIO | % |
|--------------------------|-------------|----------|--------------|----------|
| CON INCIDENCIAS | 74 | 69% | 68 | 60% |
| SIN INCIDENCIAS | 34 | 31% | 46 | 40% |
| TOTAL | 108 | 100% | 114 | 100% |

Tabla 10

Clasificación de los niveles de probabilidad

| PROBABILIDAD | VALOR NUMERICO | DESCRIPCIÓN |
|---------------------|-----------------------|--|
| PROBABLE | 3 | Probabilidad que se materialice el riesgo alta (69% al 100%) |
| MODERADO | 2 | Probabilidad que se materialice el riesgo media (34% al 68%) |
| IMPROBABLE | 1 | Probabilidad que se materialice el riesgo baja (0% al 33%) |

Tabla 11

Nivel de Probabilidad de los Riesgos Operativos en el servicio de Courier

| INCIDENCIAS | MAYO | | JUNIO | |
|---|-------------|---|--------------|---|
| Paquetes con contenido peligroso o no permitido | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |
| Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |
| Paquetes dañados en el traslado | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |
| Paquetes entregados con retraso | MODERADO | 2 | MODERADO | 2 |
| Paquetes perdidos | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |
| Manifiestos con información errónea. | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |
| Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | IMPROBABLE | 1 | IMPROBABLE | 1 |

Figura 3

Nivel de Tolerancia al Riesgo en el servicio de Courier

| IMPACTO / PROBABILIDAD | 1 | 2 | 3 |
|---------------------------|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 6 |
| 3 | 3 | 6 | 9 |

| | |
|--|--------------------|
|  | RIESGO TOLERABLE |
|  | RIESGO CRITICO |
|  | RIESGO MUY CRITICO |

Tabla 12

Análisis de la Magnitud de los riesgos en el servicio de Courier

| RIESGOS | IMPACTO | VALOR | PROBABILIDAD | VALOR | MAGNITUD DEL RIESGO |
|---|----------|-------|--------------|-------|---------------------|
| Paquetes con contenido peligroso o no permitido | MAYOR | 3 | IMPROBABLE | 1 | 3 |
| Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | MENOR | 1 | IMPROBABLE | 1 | 1 |
| Paquetes dañados en el traslado | MAYOR | 3 | IMPROBABLE | 1 | 3 |
| Paquetes entregados con retraso | MENOR | 1 | MODERADO | 2 | 2 |
| Paquetes perdidos | MAYOR | 3 | IMPROBABLE | 1 | 3 |
| Manifiestos con información errónea. | MODERADO | 2 | IMPROBABLE | 1 | 2 |
| Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | MODERADO | 2 | IMPROBABLE | 1 | 2 |

En la Tabla N°12, se realizó el análisis de la magnitud del riesgo, donde la empresa establece el nivel de tolerancia a los riesgos que se presentan durante la prestación del servicio de Courier; en base a ello se puede verificar que la empresa cuenta con 3 riesgos que considera Críticos: que son la aceptación de paquetes con contenido peligroso; el daño y pérdida de los paquetes dañados. Así también, presenta 4 riesgos tolerables dentro de su operación; mientras que no presenta daños muy críticos.

3.4. Propuesta de acciones para el tratamiento de los riesgos identificados en la prestación de servicios

En base al análisis realizado de los procesos, riesgos, probabilidad de ocurrencia y la tolerancia sobre los mismos, se propone acciones que permitan realizar mejoras en la organización de manera que se minimicen e inclusive se eliminen estos incidentes.

Tabla 13

Medidas de Control en la recepción de paquetes

| PROCESO | RIESGOS | MEDIDAS DE CONTROL |
|--|---|--|
| Recepción de paquetes y correspondencia. | Paquetes con contenido peligroso o no permitido | En este caso se propone establecer políticas en la empresa al momento de la recepción de los bienes; es decir, que lo clientes traigan sus sobre y/o paquetes sin sellar, de manera que se pueda verificar rápidamente el contenido de cada uno de ellos y se puede evitar la recepción de bienes con contenido peligroso. |
| | Paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | Para este riesgo, se propone que al momento que el cliente llega a la empresa a dejar sus bienes se llene e imprima el formulario donde consigne los datos de su envío, y el cliente lo firme en conformidad del mismo. De esta forma se asegura una verificación dual: por la empresa y el cliente. |

Nota: De acuerdo al Anexo 7

Tabla 14

Medidas de Control en el traslado y entrega de paquetes y correspondencia

| PROCESO | RIESGOS | MEDIDAS DE CONTROL |
|---|---------------------------------|--|
| Traslado y entrega de paquetes y correspondencia. | Paquetes dañados en el traslado | <p>Se proponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer un formato de declaratoria de los productos que se envían, para fortalecer el material de embalaje en caso sea necesario; así como, para ubicarlos en espacios estratégicos dentro del vehículo de traslado. - En caso el daño se materialice cuando el envío está siendo tercerizado, se deberá penalizar a la empresa responsable; además que ellos deberán reconocer todos los gastos relacionados al daño. |
| | Paquetes entregados con retraso | <ul style="list-style-type: none"> - Aquí se sugiere establecer los días mínimos y máximos de demora en los envíos de acuerdo a cada ruta; de manera que se le pueda informar adecuadamente. - Se sugiere el monitoreo de los envíos en la unidades de transporte de la empresa mediante GPS. Mientras que en los envíos tercerizados se sugiere se les haga el seguimiento mediante un personal responsable (Supervisor de Operaciones). |
| | Paquetes perdidos | <ul style="list-style-type: none"> - Se sugiere implementar un reporte de los paquetes enviados y recibidos en cada una de las ciudades, que se cruce virtualmente al momento de la recepción de los mismos en el lugar de destino (el cual debe coincidir con las GRR). Así mismo, que consigne la firma de la persona responsable en ambos puntos. |

Nota: De acuerdo al Anexo 7 y 8

Tabla 15

Medidas de Control en la Consignación de información para facturación y cobranza

| PROCESO | RIESGOS | MEDIDAS DE CONTROL |
|--|--|--|
| Consignación de información para facturación y cobranza. | Manifiestos con información errónea. | - Capacitar al personal encargado del registro de la información al manifiesto; así como, adicionar una persona que se encargue de supervisar a la Ejecutiva Comercial. |
| | Comprobantes de pago emitidos con información errónea. | - Validar las GRR y los manifiestos antes de emitir el comprobante de pago correspondiente. Esta tarea también se consideraría parte de las funciones del supervisor Comercial; así también que se implementará un reporte que vincule los manifiestos, GRR y facturas o boletas emitidas para revisión por el área de contabilidad. |

Nota: De acuerdo al Anexo 9

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Teniendo como base el objetivo general se realizó el análisis del control interno y la evaluación de riesgos operativos de la empresa Engloba Courier SRL, mediante la revisión de los procesos, documentación y personal que participan de los mismos; pudiéndose detectar los principales riesgos e incidencias que se suscitan durante la prestación del servicio, así como el impacto y la frecuencia que presentan y el nivel de tolerancia que tiene la empresa hacia ellos.

Entre las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del proyecto se puede mencionar el acceso a la información, debido a que muchos de los documentos que se debieron revisar se encontraban en otras ciudades por lo que se tuvo que esperar el retorno de la valija para poder verificarlos. Así también, la empresa no cuenta con sus procedimientos documentados, por lo que la autora tuvo que diagramarlos de acuerdo a lo observado. A pesar de estos hechos, se logró recopilar toda la información requerida para este trabajo.

Al describir la situación actual del control interno se pudo verificar los procesos con los que cuenta la empresa, que son: la recepción y entrega de paquetes; el traslado y entrega de paquetes; y la consignación de la información para la facturación y cobranza. En el primero, los controles se refieren a la revisión de los bienes que se van a trasladar, teniendo en consideración el pesaje, embalaje y etiquetado; así como, la emisión de los documentos de control y la ubicación por rutas para el envío. El segundo proceso se centra en verificar los paquetes remitidos, recepcionados y entregados mediante conteo. En el tercer proceso se

verifican las Guías de Remisión y el manifiesto para la posterior facturación. De la misma forma Cortez (2021) realiza un análisis de los procesos críticos dentro de la empresa, con la finalidad de determinar los controles existentes y mejorarlos, proponiendo el tratamiento más adecuado por parte de los directivos.

Durante la evaluación del control interno se identificaron riesgos en los procesos, que se clasificaron de acuerdo a los impactos que pueden tener en la empresa siendo los de menor impacto los paquetes entregados con retraso y la consignación de bienes con destino diferente al solicitado; los riesgos de impacto moderado que se verificaron son los manifiestos y comprobantes de pago con información errónea; mientras que los de impacto más alto fueron la recepción de paquetes con contenido peligroso o no permitido; paquetes dañados en el traslado y paquetes perdidos. De la misma forma Barrionuevo Balladares (2019) identifica y analiza los criterios para evaluar los riesgos, encontrando niveles, en los cuales el nivel de riesgo medio – alto es uno de los más importantes, puesto que puede afectar las ganancias de la empresa.

En el análisis y evaluación de los riesgos identificados en la prestación del servicio se pudo verificar las probabilidades en que se presentan las incidencias que derivan de los riesgos detectados, así como la magnitud que representa cada uno de los riesgos teniendo como muestra los meses de mayo y de junio 2023; encontrándose que en ambos meses las incidencias superan el 50% de los envíos; así también, realizando un análisis mediante colores para identificar la tolerancia al riesgo por parte de la empresa. Este análisis es similar al estudio que realiza Kummer y Mendling (2021), quienes analizan la gestión operativa de riesgos y controles internos, para mejorar el rendimiento de los procesos evaluados, lidiando con la incertidumbre y pudiendo identificar acciones para mitigar el riesgo, para lo cual

sugieren una evaluación de riesgos mediante colores, para mejorar la comprensión e identificar acciones efectivas para contrarrestar el riesgo.

Entre las acciones que se proponen para el tratamiento de los riesgos identificados es el cambio de políticas de recepción de bienes, la implementación de nuevos formatos de control; la capacitación al ejecutivo comercial y la contratación de un personal nuevo para labores de supervisión y control. Este punto concuerda con León (2017), quien analiza la gestión de riesgo operativo teniendo en cuentas las etapas e impacto de cada proceso, pero sobre todo señala la importancia de elaborar planes de acción para cada una de los riesgos que se pudo identificar. También se asemeja a Sáenz (2021), quién analiza el uso correcto de la matriz de gestión y control de riesgos para evaluar y establecer mejoras en las políticas y procesos de la empresa como parte del plan para contrarrestar los riesgos operativos y la falta de control que perjudiquen los resultados del negocio.

Finalmente, la incidencia de la presente investigación se refiere al aporte que realiza a la empresa para identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta durante la presentación del servicio y las acciones de mejora que puede aplicar para superarlos; de manera que pueda disminuir las incidencias en el servicio; la percepción de sus clientes mejore y asegure su continuidad en el mercado.

4.2. Conclusiones

- El análisis del control interno y la evaluación de los riesgos operativos en la empresa Engloba Courier SRL, en Trujillo 2023, muestra que la empresa se encuentra expuesta a riesgos operativos en los tres procesos que realiza, debido a que mantiene

controles de baja efectividad, que no evitan la ocurrencia de incidencias en su operación mensual.

- El control interno en la prestación de los servicios de la empresa no se encuentra documentado ni establecido en una política; realizándose solo de manera empírica durante el desarrollo de los tres procesos identificados en la empresa, por lo que su cumplimiento no se ejecuta en todos los envíos.
- Se identificaron 7 riesgos mediante la evaluación del control interno en la prestación de servicios; de los cuales el 28.57% son clasificados como de impacto menor; también el 28.57% son moderados, mientras que el 42.86% son de mayor impacto; por lo que la empresa deberá tener especial cuidado y mejorar sus controles a fin de evitarlos.
- En el análisis y evaluación de los riesgos identificados en la prestación de servicios se encontró que la probabilidad ocurrencia en 6 de los 7 casos es improbable y es moderada en 1 caso; así también, magnitud de los riesgos detectados es crítica en el 42.86% y tolerable en el 57.14%.
- Las acciones para el tratamiento de los riesgos identificados en la prestación de servicios proponen establecer políticas de control en la empresa; así como la implementación de documentos que permitan el monitoreo de los envíos. También

la contratación de un nuevo personal cuyo rol sea supervisar la operación de la empresa y el cumplimiento de los nuevos lineamientos establecidos.

Referencias

- Abdul Rahim, N.F, Ahmed E.R., Sarkawi, M.N, Jaaffar, A.R. y Shamsuddin, J. (2019). Operational risk management and customer complaints: The role of product complexity as a moderator. *Benchmarking: An International Journal*. Vol. 26 No. 8, pp. 2486-2513. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2018-0089>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Barrionuevo Balladares, D. (2019). *Desarrollo de un modelo de evaluación de riesgos operativos para el proceso de comercialización de la Corporación Nacional de electricidad*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
- Beltrán, Neira Roberto (2005). *Metodología de la Investigación*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Edición de circulación restringida. Facultad de Estomatología, Perú. https://skat.ihmc.us/rid=1HWFVYGZL-1CTN1FC-146G/conceptos_investigacionyconocimiento_cientifico.pdf
- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cortez, H. (2021). *Desarrollo de un modelo de Gestión de riesgo operativo para una empresa ecuatoriana productora y comercializadora de fitofármacos*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

DELOITTE (2015). COSO. Evaluación de Riesgos. *Enterprise Risk Services*.

Díaz Torres, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista cubana de transformación digital*. Vol. 2 • Nro. 4 • octubre-diciembre 2021 • págs. 48-60

Dulzaides Iglesias, María Elinor, & Molina Gómez, Ana María. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es.

Estrada, I., Andrade Martínez, A., y Espín Oleas, M. (2018). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de Cooperativas Segmento 4. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>

Gabriel Ortega, J. (2017). Como se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*. Vol. 8. N°2. La Paz.

Girdžiūtė, L. (2012). Risks in Agriculture and Opportunities of their Integrated Evaluation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 783–790.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.132>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.

Hernandez, R.; Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico. 2001.

Krause, T. A., & Tse, Y. (2016). Risk management and firm value: Recent theory and evidence. *International Journal of Accounting & Information Management*, 24(1), 56-81 doi: 10.17705/1jais.00676

Kummer, T. y Mendling, J. (2021). The Effect of Risk Representation Using Colors and Symbols in Business Process Models on Operational Risk Management Performance. *Journal of the Association for Information Systems* (2021) 22(3), 649-694 doi: 10.17705/1jais.00676

León Ruiz, K. (2017). *Desarrollo de un modelo de gestión de riesgo operativo para una empresa ecuatoriana de comercialización*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador1] <http://hdl.handle.net/10644/5613>

Lyon, B. & Popov, G. (2016). The Art of Assessing Risk. *Risk Management. Professional Safety*. <http://www.asse.org/>

Lyon, B.K. & Hollcroft, B. (2012, Dec.). Risk assessments: Top 10 pitfalls and tips for improvement. *Professional Safety*, 57(12), 28-34.

López Jara, A.A. y Pesántez Rodríguez, J.C. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. Killkana sociales. *Revista de Investigación Científica*, 1(1), 31-38.

Medina Moreno (2017). Gestión de Riesgos de Operación. *Fundamentos. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.*

Muermann, A. and Oktem, U. (2002), “The near-miss management of operational risk”, The Journal of Risk Finance, Vol. 4 No. 1, pp. 25-36.

Pardinas, Felipe (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales.* Trigésimoctava edición. México. Siglo XXI editores.

Párraga Franco, S., Pinargote Vázquez, N., García Álava, C., y Zamora Sornoza, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE2).

Pickmann Zapata, D.; Purizaga Delgado, J. y Reyes Mantilla, M. (2016). *Estudio cualitativo de los principales riesgos operativos de la cadena de suministros de Honda del Perú y las principales acciones para minimizar los riesgos.* [Trabajo de suficiencia profesional para licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]

<http://hdl.handle.net/10757/621519>

Pizarro, L. y Metelli, M. (s.f.). *¿ Qué impacto puede tener el riesgo operativo en una empresa?*

https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/fe/material_de_estudio/material/Que%20impacto%20puede%20tener%20el%20riesgo%20operativo%20en%20una%20empresa.pdf

Rivera Fernandez, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*.

<https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Ruiz García, A. (s/f). Tipos de Investigación.

https://www.academia.edu/31632928/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n

Sáenz, L. (2021). La matriz de gestión y control de riesgos: herramienta efectiva en la auditoría interna para las empresas comerciales de la ciudad de Panamá. *Revista FAECO Sapiens. Vol. 4 (2)*. 15-42.

Soler-González, R., Varela-Lorenzo, P., Oñate-Andino, A., & Naranjo-Silva, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 51-62.

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2176

Tandon, D. and Mehra, Y.S. (2017), “Impact of ownership and size on operational risk management practices: a study of banks in India”, *Global Business Review*, Vol. 18 No. 3, pp. 795-810.

Villalba, G., Hormiga, S., y Herrera, L. (2018). Contabilidad y finanzas. *Escuela de Administración y Contaduría Pública*, 9.

<http://fce.unal.edu.co/innovar/images/Innovar/v28n68/v28n68.pdf#page=10>

Anexos

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ENGLOBAL COURIER S.R.L. TRUJILLO 2023

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALAS |
|--------------------|--|--|--|---|---------|
| Control Interno | Es un proceso ejecutado y diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre la posibilidad que los riesgos se minimicen. | Entre los componentes del control interno destacan el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y el monitoreo. | Recepción de paquetes y correspondencia. | Cantidad de paquetes consignados con destino diferente al solicitado. | Nominal |
| | | | Traslado y entrega de paquetes y correspondencia. | Cantidad de paquetes perdidos. Cantidad de paquetes entregados con retraso. Cantidad de paquetes dañados. | Nominal |
| | | | Consignación de información para facturación y cobranza. | Cantidad de manifiestos errados. Cantidad de comprobantes emitidos con error. | Nominal |
| Riesgos Operativos | Se refiere a la posibilidad de pérdida financiera por deficiencias o fallas en los procesos internos, tecnologías de la información, personal o la ocurrencia de eventos externos adversos, incluyéndose el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y reputacional | Los riesgos operativos se miden por la frecuencia o probabilidad de ocurrencia; así como por la severidad o importancia de los sucesos en los resultados de la empresa. | Riesgo Bajo | Cantidad de incidencias con riesgo bajo | Nominal |
| | | | Riesgo Moderado | Cantidad de incidencias con riesgo moderado | Nominal |
| | | | Riesgo Alto | Cantidad de incidencias con riesgo alto | Nominal |

ANEXO N° 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN |
|--|--|--|--|---|
| ¿Cuál es el resultado del análisis del control interno y la evaluación de riesgos operativos en las prestaciones de servicios de la empresa ENGLOBALA COURIER SRL en Trujillo, 2023? | OBJETIVO GENERAL: Analizar en control interno y evaluar los riesgos operativos en las prestaciones de servicios de la empresa ENGLOBALA COURIER SRL en Trujillo, 2023 | VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno | Enfoque de Investigación: Descriptivo propositivo Tipo de Investigación: Aplicada | POBLACIÓN: Documentación, registros, reportes, personal administrativo y procesos de las operaciones en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S.R.L. de Trujillo. MUESTRA: Documentos, reportes, procesos, manuales y políticas relacionadas al control interno del área de prestación de servicios de la empresa, correspondientes a los meses de mayo y junio del 2023. |
| | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Describir la situación actual del control interno en la prestación de servicios de la empresa. -Identificar los riesgos mediante la evaluación del control interno en la prestación de servicios. -Analizar y evaluar los riesgos identificados en la prestación de servicios. -Proponer acciones para el tratamiento de los riesgos identificados en la prestación de servicios. | VARIABLE DEPENDIENTE: Riesgos Operativos | Diseño de Investigación: No Experimental Técnica: Observación y Análisis Documental Instrumento: Guía de Observación Ficha de Análisis Documental | |

ANEXO N° 3. GUÍA DE OBSERVACION 1

EMPRESA : ENGLOBALA COURIER S.R.L.
 PROCESO : Recepción de paquetes y correspondencia
 FECHA : 3/07/2023
 AUTORA : Gutiérrez Mogollón, Akely Maricielo
 OBJETIVO : Analizar el control interno y los riesgos operativos en el servicio de courier

| DETALLE | FRECUENCIA | OBSERVACION |
|---|----------------|--|
| La empresa realiza la revisión de todos los bienes que recibe por parte del cliente. | A veces | Al momento de la recepción de los bienes, se pregunta al remitente en contenido del paquete para verificar que no se trasladen bienes no permitido o de naturaleza peligrosa; en la mayoría de caso los bienes se encuentran sellados por lo que no se puede validar su contenido. |
| La empresa pesa todos los bienes que recibe por parte del cliente. | Siempre | Se verifica el peso de los bienes recibidos, puesto que este dato se necesita para la cobranza posterior. |
| La empresa embala todos los bienes que recibe por parte del cliente. | A veces | Si los bienes a enviar no se encuentran embalados, o son de naturaleza frágil, se procede a realizar este proceso. |
| La empresa coloca etiqueta a todos los bienes que recibe por parte del cliente. | Siempre | Después que el remitente indica el destino a donde se dirige su paquete, se procede a colocar una etiqueta para diferenciar la ruta de dicho bien. |
| La empresa cuenta con un formato para el registro de los bienes recibidos. | Siempre | Todos los datos mencionados anteriormente se llenan en un formato de Excel, denominado manifiesto; así mismo, en la guía de remisión correspondiente. |
| La empresa tiene una ubicación diferenciada para los bienes recibidos según la ruta de destino. | Siempre | Todos los bienes recibidos se ubican en las estanterías con las que cuenta la empresa separados por rutas. En el caso de las mudanzas, se cargan directamente en el vehículo de transporte. |

ANEXO N° 4. GUÍA DE OBSERVACION 2

EMPRESA : ENGLOBAL COURIER S.R.L.
 PROCESO : Traslado y entrega de paquetes y correspondencia.
 FECHA : 3/07/2023
 AUTORA : Gutiérrez Mogollón, Akely Maricielo
 OBJETIVO : Analizar el control interno y los riesgos operativos en el servicio de courier

| DETALLE | FRECUENCIA | OBSERVACION |
|---|----------------|---|
| La empresa realiza el conteo de paquetes remitidos. | Siempre | Al momento del despacho de los bienes para su envío, se realiza un conteo de los mismos por cada destino, comparándolos con el manifiesto y la guía de remisión remitente. |
| La empresa realiza el conteo de paquetes recepcionados. | A veces | Al momento de la llegada de los bienes el lugar de destino, se verifica la cantidad recibida. Este proceso no se valida puesto que lo ejecuta un tercero. |
| La empresa realiza el conteo de paquetes entregados | A veces | De la totalidad de los bienes recibidos se verifica cuantos fueron efectivamente entregados a su destinatario, comparándolo con las guías firmadas. Este proceso no se valida puesto que lo ejecuta un tercero. |

ANEXO N° 5. GUÍA DE OBSERVACION 3

EMPRESA : ENGLOBALA COURIER S.R.L.
 A : S.R.L.
 Consignación de información para facturación y cobranza.
 PROCESO : cobranza.
 FECHA : 3/07/2023
 Gutiérrez Mogollón, Akely
 AUTORA : Maricielo
 OBJETIVO : Analizar el control interno y los riesgos operativos en el servicio de courier

| DETALLE | FRECUENCIA | OBSERVACION |
|--|----------------|---|
| La empresa realiza el conteo de las guías de remisión para la posterior facturación. | A veces | Una vez que las guías de remisión cuentan con la firma de conformidad del receptor de los bienes, se comunica a la empresa para la emisión del comprobante de pago. |
| La empresa verifica el manifiesto. | Siempre | Se validan y obtienen los datos correspondientes del manifiesto para la emisión del comprobante de pago. |
| La empresa emite los comprobantes de pago. | Siempre | Se emiten los comprobantes de pago de acuerdo a la información consignada en los documentos base: GRR y manifiesto. |

ANEXO N° 6. DOCUMENTOS DE FACTURACION



ANEXO N° 6. FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL – MANIFIESTO

| DATOS GENERALES | |
|---------------------------------------|--|
| TITULO DE LA INVESTIGACION: | “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ENGLOBALA COURIER S.R.L. TRUJILLO 2023” |
| NOMBRE DE LA ENTIDAD: | ENGLOBALA COURIER S.R.L. |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Akely Maricielo Gutiérrez Mogollón |
| AÑO DE EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACION: | 2023 |

| OT | G/R REMITENTE | FECHA ENTREGA | CLIENTE | DIRECCION | ORIGEN | DESTINO | CANT | PESO | COSTO |
|------------|---|---------------|--------------------------------------|--|----------|----------|------|---------|------------|
| 100-575868 | T085-000694, FFPP-034153 | 1/06/2023 | SAMCJ SAC | CC COMERCIAL PLAZA DE TOROS STAND C2 Y C3 PRIMER NIVEL | TRUJILLO | TRUJILLO | 12 | 68.00 | S/. 40.40 |
| 100-579507 | T001-003829, F225-077534 | 6/06/2023 | REPRES. Y DISTRIBUCIONES REDINSA SAC | AV. AMERICA MCDO. LA HERMELINDA MZ. D LT 14 | LIMA | TRUJILLO | 341 | 1959.22 | S/. 385.11 |
| 100-579407 | EG03-001002, 300-001524 AL 31, 300-001742 | 7/06/2023 | COMERCIAL COLRIDE SAC | AV. AMERICA OESTE SN | LIMA | TRUJILLO | 36 | 160.50 | S/. 64.20 |
| 100-581361 | 005-000913, F001-010768 | 12/06/2023 | DIMEXA SA | CA. LOS SAUCES 349 | LIMA | TRUJILLO | 425 | 2900.75 | S/. 290.08 |
| 100-581362 | 005-000907, F001-010765 | 12/06/2023 | DIMEXA SA | CA. LOS SAUCES 349 | LIMA | TRUJILLO | | | |
| 100-580005 | | 12/06/2023 | DIMEXA SA | CA. LOS SAUCES 349 | LIMA | TRUJILLO | | | |

ANEXO N° 7. POLÍTICA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

|  ENGLOBAL COURIER | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------------|-----------------|-------------------|--|------------------------|------------|------------|------------|----------------------|--|------------------------|------------|------------|------------|--------------------|--|---|--|
| <u>POLITICA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo: | Establecer los lineamientos generales para la recepción de bienes en la ejecución del servicio de courier que realice LA EMPRESA , para asegurar la preservación y buen estado de los mismos hasta su entrega correspondiente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alcance: | El presente procedimiento aplica para todos aquellos bienes que LA EMPRESA recepcione como parte de la ejecución del servicio de courier en todas sus sucursales a nivel nacional, incluyendo sobre y paquetes sin discriminar su tamaño y peso. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Del proceso de recepción: | <p>Todos los bienes consignados por LA EMPRESA, deberán permanecer abiertos al momento de su recepción; sellándose en presencia de EL CLIENTE, posterior a la verificación del contenido de los mismos.</p> <p>Aquellos sobres y/o paquetes que no cumplan con el requisito anteriormente detallado, procederán a abrirse, contando con la autorización previa de EL CLIENTE.</p> <p>En caso EL CLIENTE desista de la apertura de sus bienes, y se trate de un sobre, se consignará sobre el mismo un sello indicando CONTENIDO NO VERIFICADO. Y se procederá al envío bajo responsabilidad de EL CLIENTE.</p> <p>En caso EL CLIENTE desista de la apertura de sus bienes, y se trate de un paquete, se procederá a RECHAZAR dicho envío.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Del proceso de rotulado: | Todos los bienes consignados por LA EMPRESA , deberán contar con un rótulo al momento de su recepción, indicando los datos suficientes para identificar a EL REMITENTE y EL DESTINARIO , de acuerdo al modelo sugerido a continuación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">ORIGEN:</td> <td style="width: 50%;">DESTINO:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">REMITENTE:</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE COMPLETO: _____</td> <td>RUC: _____</td> </tr> <tr> <td>DNI: _____</td> <td>CEL: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DESTINATARIO:</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE COMPLETO: _____</td> <td>RUC: _____</td> </tr> <tr> <td>DNI: _____</td> <td>CEL: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">N° DE GUÍA:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> www.englobacourier.com  ENGLOBAL COURIER </td> </tr> </table> | | ORIGEN: | DESTINO: | REMITENTE: | | NOMBRE COMPLETO: _____ | RUC: _____ | DNI: _____ | CEL: _____ | DESTINATARIO: | | NOMBRE COMPLETO: _____ | RUC: _____ | DNI: _____ | CEL: _____ | N° DE GUÍA: | | www.englobacourier.com  ENGLOBAL COURIER | |
| ORIGEN: | DESTINO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| REMITENTE: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | RUC: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DNI: _____ | CEL: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESTINATARIO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | RUC: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DNI: _____ | CEL: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N° DE GUÍA: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| www.englobacourier.com  ENGLOBAL COURIER | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>No se recibirán aquellos bienes, que no contengan los datos suficientes para identificar a EL REMITENTE y EL DESTINARIO; sin embargo, LA EMPRESA cuenta con la liberalidad de facilitar a EL CLIENTE es rótulo modelo para el llenado correspondiente al momento de la recepción.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Del proceso de conformidad de los datos consignados:

Luego del registro de datos de **EL REMITENTE** y **EL DESTINARIO** por **LA EMPRESA**, se procederá a la impresión del formulario correspondiente para la verificación y firma por parte de **EL CLIENTE**, a manera de conformidad de los mismos.

| REGISTRO DE ENVÍOS | |  | |
|---|----------------------------------|---|--|
| ORIGEN: | | DESTINO: | |
| ¿Quién ENVÍA? | | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | | RUC: _____ | |
| DNI: _____ | | CEL: _____ | |
| E-MAIL: _____ | | | |
| ¿Quién Recepciona? | | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | | RUC: _____ | |
| DNI: _____ | | CEL: _____ | |
| E-MAIL: _____ | | | |
| SOBRE <input type="checkbox"/> | PAQUETE <input type="checkbox"/> | Tamaño: _____ | |
| | | Peso: _____ | |
| | | Fragil: _____ | |
| | | Otros: _____ | |
| BOLETA <input type="checkbox"/> | FACTURA <input type="checkbox"/> | | |
| FECHA RECEPCIÓN: | | | |
| Firmo en conformidad de los datos consignados en el siguiente formulario; así mismo, declaro que el envío no contiene objetos de valor, perecibles, materiales peligrosos y/o prohibidos por la ley | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">CONFORMIDAD ENGLOBALA</div> | | NOMBRE: _____ DNI: _____ | |

En caso los bienes consignados, tengan la condición **FRÁGIL**, se deberá adicionar el formato de declaratoria de bienes con **EMBALAJE SEGURO**, y se procederá a adicionar el costo de este servicio a **EL CLIENTE**.

De la declaratoria de bienes con condición **FRÁGIL**:

Cuando los bienes entregados a **LA EMPRESA**, tengan la condición declarada de **FRÁGIL**, a indicación de **EL CLIENTE**. Se procederá a imprimir el formulario de conformidad adicionando, la declaratoria de bienes con **EMBALAJE SEGURO**, de acuerdo a lo siguiente:

| REGISTRO DE ENVÍOS - EMBALAJE SEGURO | | ENGLOBALA COURIER |
|---|---|---|
| ORIGEN: _____ | | DESTINO: _____ |
| ¿Quién ENVÍA? | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | | |
| DNI: _____ | | RUC: _____ |
| CEL: _____ | | |
| E-MAIL: _____ | | |
| ¿Quién Recepciona? | | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | | |
| DNI: _____ | | RUC: _____ |
| CEL: _____ | | |
| E-MAIL: _____ | | |
| SOBRE <input type="checkbox"/> | PAQUETE <input type="checkbox"/> | Tamaño: _____ Peso: _____ Frágil: _____ Otros: _____ |
| TIPO DE BIEN - FRAGIL: | | |
| Vidrio <input type="checkbox"/> | Equipos tecnológicos <input type="checkbox"/> | Caja de Cartón <input type="checkbox"/> |
| Menaje <input type="checkbox"/> | Artesanías e instrumentos de precisión <input type="checkbox"/> | Relleno tecnopor <input type="checkbox"/> |
| Muebles <input type="checkbox"/> | | Burbupack <input type="checkbox"/> |
| | | Cartón Corrugado <input type="checkbox"/> |
| | | Stretch Film <input type="checkbox"/> |
| BOLETA <input type="checkbox"/> | FACTURA <input type="checkbox"/> | |
| FECHA RECEPCIÓN: _____ | | |
| Firmo en conformidad de los datos consignados en el siguiente formulario; así mismo, declaro | | |
| <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; text-align: center; font-size: 8px;">CONFORMIDAD ENGLOBALA</div> | NOMBRE: _____ DNI: _____ | |

Posterior a la firma de conformidad de **EL CLIENTE**, se procederá a colocar el sello de conformidad de **LA EMPRESA**.

ANEXO N° 8. POLÍTICA DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

ENGLOBAL COURIER

POLÍTICA DE ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

Objetivo: Establecer los lineamientos generales para el envío de bienes en la ejecución del servicio de courier que realice LA EMPRESA, para el cumplimiento de los plazos óptimos en la entrega correspondiente.

Alcance: El presente procedimiento aplica para todos aquellos bienes que LA EMPRESA envíe como parte de la ejecución del servicio de courier en todas sus sucursales a nivel nacional, incluyendo sobres y paquetes sin discriminar su tamaño y peso.

De los días demora en el envío: Los plazos establecidos para el envío óptimo de los sobres y paquetes consignados por la empresa, se establecen de acuerdo a lo siguiente:

| RUTA | DÍAS MÍNIMOS | DÍAS MÁXIMOS |
|-----------------------|--------------|--------------|
| Trujillo - Lima | 2 | 3 |
| Trujillo - Chiclayo | 1 | 2 |
| Trujillo - Piura | 1 | 2 |
| Trujillo - Huaraz | 1 | 2 |
| Trujillo - Chimbote | 1 | 2 |
| Trujillo - Gran Chimú | 1 | 2 |
| Trujillo - Huamachuco | 1 | 2 |
| Trujillo - Páiz | 2 | 3 |
| Trujillo - Tarma | 2 | 3 |

Los días mínimos y máximos establecidos podrán variar por condiciones ajenas a la empresa, tales como fenómenos climáticos, problemas de índole política y social, manifestaciones, protestas o restricciones dictaminadas de acuerdo a las leyes peruanas.

De la verificación de los paquetes enviados: Se establece el presente formato para la validación de los sobres y paquetes remitidos, así como aquellos recibidos en cada sede:

| N° | ORIGEN | DESTINO | REMITENTE | DESTINATARIO | C.P. | GULA | ESTADO |
|----|--------|---------|-----------|--------------|------|------|--------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Firmo en señal de conformidad de los sobres y paquetes recibidos en la unidad _____, en la fecha _____.

 NOMBRE:
 DNI:

La firma de conformidad será del ENCARGADO DE LA RECEPCIÓN en cada sede, y tendrá valor de declaración jurada.

ANEXO N° 9. CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

 **ENGLOBALA COURIER**

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Objetivo: Dar a conocer los aspectos necesarios del correcto llenado comprobantes de pago y demás formatos interno de LA EMPRESA, al personal del área comercial, para el cumplimiento de los requisitos tributarios y mejora de la entrega de la información al cliente interno.

| FECHA | ENCARGADO | TEMA | DIRIGIDO A | MODALIDAD | DURACIÓN |
|---------------------|-------------------------|--|-------------------------------------|-----------|----------|
| 1ER DOMINGO DEL MES | CONTADOR | COMPROBANTES DE PAGO: BOLETAS, FACTURAS, GRR | AREA COMERCIAL - TODAS LAS SEDES | VIRTUAL | 1 HORA |
| 3ER DOMINGO DEL MES | SUPERVISOR COMERCIAL | REGISTRO DE ENVÍOS; MANIFIESTOS; RECEPCIÓN DE BIENES | AREA COMERCIAL - TODAS LAS SEDES | VIRTUAL | 1 HORA |

Las capacitaciones se dictarán de manera mensual. La fecha podrá variar de acuerdo a disponibilidad.

ANEXO N° 10. MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTO

| MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--------------------|--|---------------------|---|------------------------------|---|------------------|
| Título de la investigación: | "ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ENGLOBALA COURIER S.R.L. TRUJILLO 2023" | | | | | | | | |
| Línea de investigación: | Desarrollo sostenible y Gestión empresarial | | | | | | | | |
| Eje temático | | | | | | | | | |
| Tipo de instrumento (Marcar con X) | Cuestionario | | Guía de entrevista | | Guía de Observación | X | Ficha de análisis Documental | X | Otro instrumento |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en

| Items | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 7 | ¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 8 | ¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario) | | | No aplica |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?(Sólo cuestionario) | | | No aplica |
| 10 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?(Sólo cuestionario) | | | No aplica |

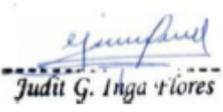
Sugerencias:

Nombre completo: Cecilia Elena Fhon Núñez
 DNI: 18087422
 Especialidad y Grado: Contadora Pública- Doctora



Firma del Experto

| MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|--|----------------------------|---------------------------------------|
| Título de la investigación: | | “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ENGLOBALA COURIER S.R.L. TRUJILLO 2023” | | |
| Línea de investigación: | | Desarrollo sostenible y gestión empresarial | | |
| Eje temático | | | | |
| Tipo de instrumento (Marcar con X) | Cuestionario | Guía de entrevista | Guía de Observación | Ficha de análisis documental X |
| <p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p> | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 7 | ¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 8 | ¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario) | | | No aplica |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | instrumento de medición? (Sólo cuestionario) | | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (sólo cuestionario) | X | | |
| Sugerencias: | | | | |
| <p>Nombre completo: Judit Inga Flores DNI: 33826742 Especialidad y Grado: Auditora, doctora</p> <div style="text-align: right;">  <u>Judit G. Inga Flores</u> Firma del Experto </div> | | | | |