

**Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo**

**Administrative Management to Improve Internal Controls at Carlos & Angie S.A.C. Transportation Company, Chiclayo**

DOI: <https://doi.org/10.55996/manguar.v5i1.391>

Recibido: 19-02-2026

Aceptado: 20-05-2026

<sup>1</sup> **Gonzales Ballona, Yannick Shariff Dylan de Jesús\***

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo (UCV)

[dgonzalesballona24@gmail.com](mailto:dgonzalesballona24@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-0814-8267>

<sup>2</sup> **Montenegro Corcuera, Mayra Massiel**

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo (UCV)

[mayra.t1chiclayo@outlook.com](mailto:mayra.t1chiclayo@outlook.com)

<https://orcid.org/0000-0001-9779-9418>

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C. Para elaborar correctamente su desarrollo se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo explicativo y de diseño transversal. Entre los resultados obtenidos se encontró a la variable independiente en base a sus etapas al interior de la organización de la siguiente manera: planificación y organización son las fases cruciales en el desenvolvimiento adecuado de la gestión administrativa; en lo que concierne a la variable dependiente en base a sus etapas, los resultados fueron: ambiente de control (50%), actividades de control (50%), evaluación de riesgos (50%), información y comunicación (100%) y supervisión y monitoreo (33%), es vital seguir trabajando para que la mejora en estas fases sea continua. Así mismo, la población con la que se trabajó fue 8 trabajadores de la empresa de estudio. Concluyendo que, la ejecución de estrategias de gestión administrativa, ayudarán a mejorar el control interno, basándonos en datos e indagaciones, logrando así excelentes resultados luego de su aplicación.

**Palabras Clave:** Organización, gestión, colaboradores.

## Abstract

The objective of this research study was to propose administrative management strategies to improve internal control at the company Transportes Carlos & Angie S.A.C. To ensure the study was conducted properly, a quantitative approach was used, employing a descriptive-explanatory methodology and a cross-sectional design. Among the results obtained, the independent variable was identified based on its stages within the organization as follows: planning and organization are the crucial phases in the proper execution of administrative management; regarding the dependent variable based on its stages, the results were: control environment (50%), control activities (50%), risk assessment (50%), information and communication (100%), and supervision and monitoring (33%); it is vital to continue working to ensure continuous improvement in these phases. Likewise, the study population consisted of 8 employees from the company under study. In conclusion, the implementation of administrative management strategies will help improve internal control, based on data and research, thereby achieving excellent results following their application

**Keywords:** organization, management, employees.

\*Correspondencia: [dgonzalesballona24@gmail.com](mailto:dgonzalesballona24@gmail.com)

## INTRODUCCIÓN

A nivel global, coexisten diversas organizaciones ligadas al sector transporte de carga; que frecuentemente atraviesan inconvenientes con relación al desarrollo de sus acciones organizacionales. Una de las causas más recurrentes en estas, es el déficit de un sistema de control interno apropiado en las áreas, lo que deriva a un manejo insuficiente en la gestión administrativa.

No obstante, se sabe que, si el control al interior de la empresa es el adecuado, será fundamental ya que nos dará la certeza que las actividades ejercidas se manejan adecuadamente y posterior a ello ya no existiría falencias en la organización. Caldas M., Carrión R., Heras A. (2015) mencionan que: “En toda organización se requiere de una labor diaria, ya sea por pretensiones legales o por propia ordenación interna, abarcar una serie de procedimientos que se manifiesten en el expediente administrativo.” (p. 242)

En nuestro país, la mayoría de empresas de transportes de carga terrestre carecen de un régimen de control interno apropiado, lo cual conlleva a que estas no puedan manejar adecuadamente sus actividades administrativas y tampoco en el transcurso de las mismas. Así mismo, las organizaciones con el tiempo van creciendo, y se ven expuestas a cualquier inconveniente que pueda acontecer, por parte de los directivos y trabajadores de la empresa, detalles por el cual se debe tomar más énfasis en el control interno.

En España, de acuerdo con la Asociación Española para la calidad del control interno, teniendo un rol importante en la organización debido a que se confirma la integridad y transparencia de la información de la compañía. El compromiso se da principalmente sobre el Representante ante la gerencia y la directora de sistemas de gestión, que, debido a su experiencia y destreza, supervisan los procedimientos efectuados y controles de la empresa. (Martí Fabregó, 2022).

En Ecuador, según el informe de sistema de control interno administrativo- financiero para la empresa Digmasur s.a., dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito metropolitano de quito proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO III. Así mismo se manejan los instrumentos necesarios para el área que desea la organización, a través de la ejecución de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativa Financiera de la empresa, al igual las matrices de riesgo, las cuales se deben ejecutar para evaluar los métodos que se abarquen en cada área (Mena 2017).

En Trujillo, es de conocimiento las falencias en el sistema de control interno de Empresa de transportes Guzmán S.A, cuyo modelo organizacional, ejecución y mantenimiento del control interno aún es precario y se le considera todavía como un régimen de nivel regular. (Aroca, 2016).

En Piura, según el informe de caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Per, concluye que es de suma importancia fundar comunicación clara tanto verbal como escrita con los colaboradores de la entidad, pues la gerencia opta por la existencia de módulos de control, que los trabajadores desconocen, por lo que es preciso informar y disponer de evidencia de los mismos, ya que es vital que todos los empleados de la organización y del área estudiada,

tengan conocimiento de las ocupaciones y ordenamientos para que el control interno sea óptimo (Macarlupu, 2016).

En Jaén, con respecto al informe diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transportes Luces e.i.r.l. en la ciudad de Jaén, analizamos la influencia de control interno en la compañía, donde llegamos a la conclusión que las fallas son frecuentes en la repartición de mercadería a los clientes, creando, de esta manera, efectos reiterativos que son dañinos para la organización, y no ayudan al cumplimiento de los objetivos de la entidad (Guevara González, 2022).

De tal forma el problema de investigación queda formulado de la siguiente manera: ¿En qué medida la propuesta de gestión administrativa mejorará el control interno de la empresa Transportes Carlos & Angie S.A.C?

En relación a la justificación metodológica de nuestra investigación; el desarrollo de la implementación de una gestión administrativa para mejorar el control interno se analiza en base a métodos científicos, escenarios que la ciencia puede estudiar, siempre y cuando se demuestre su eficacia y confiabilidad, entonces podrá utilizarse en diferentes proyectos de investigación.

Con respecto a la justificación de la investigación, desde una perspectiva teórica, se realiza con el único propósito de plantear una propuesta eficiente abarcando estrategias de la gestión administrativa para una mejora continua en el control interno de la organización; cuyos resultados podrán sistematizarse y hacerse efectivos, y puedan también, ser incorporados como conocimiento a las ciencias empresariales, ya que se estaría indicando que las estrategias de la gestión administrativa influyen considerablemente en el control interno de la empresa.

Por otro lado, en la justificación práctica, el presente estudio se ejecuta con la finalidad de contribuir a los conocimientos previos acerca del control y de la gestión administrativa; con el único fin de incentivar a la empresa a poner en marcha un pertinente control de áreas internas, la identificación acertada de las carencias administrativas, con el objetivo de optimizar la gestión operativa de la empresa Transportes Carlos & Angie S.A.C.

Como objetivo general proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.; de tal forma se establecen como objetivos específicos: (i) Evaluar el control interno actual con el que se maneja la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. (ii) Identificar las mejoras adecuadas para la eficiente gestión administrativa de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. (iii) Diseñar la propuesta de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación determinará las causas que influyen en un problema, permitiendo de esta manera interpretar el por qué y el para que de la investigación. El enfoque estudiado en este proyecto de investigación es cuantitativo debido a que se centra en una hipótesis, elaborada en base a una pregunta, que posteriormente se manifestará en la conformidad con el método que se empleará.

De igual forma, la investigación es de tipo descriptiva-explicativa porque se ejecuta cuando se va a describir, en la totalidad de sus elementos principales, una realidad; a su vez intenta encontrar las causas del problema. (Grajales, 2014). En efecto, este tipo de estudio, realizado a una empresa, con el objetivo de buscar soluciones a la problemática encontrada en la investigación. El diseño de investigación es transversal, el cual es un esquema de una investigación observacional, individual, que calcula uno o más tipos en un momento dado. El actual estudio es de corte transversal porque la investigación se centra en proponer estrategias para que en el transcurso del tiempo se detecten cambios en las variables estudiadas. Además, el estudio abarca dos variables, una dependiente y otra independiente, la primera permite medir y evaluar la mejora en el control interno; y la segunda se encarga de manejar estrategias de la gestión administrativa para mejorar el control interno de la organización. La población de estudio para esta investigación la conforman los trabajadores de la empresa Carlos & Angie S.A.C., que son un número de 8 trabajadores en total. La muestra y población fue una sola considerando el total de los trabajadores de la empresa, los cuales tienen la responsabilidad de ser parte de la investigación. El análisis de datos se ha utilizado mediante el software Excel, también el programa de SPSS.

## RESULTADOS

En la tabla 1, se aprecian el ambiente de control fue evaluado minuciosamente como totalmente de acuerdo por un 63% y por un 31% de acuerdo. De igual forma, en lo que concierne a evaluación de riesgo, esta fue evaluada en un 42% como de acuerdo y en 29% como totalmente de acuerdo. Las actividades de control estuvieron evaluadas en relación a los resultados alcanzados por un 40% en totalmente de acuerdo y 28% como de acuerdo.

Tabla 1. Variable Control Interno y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	3	37.50	37.50	37.50
	ALTO	5	62.50	62.50	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

En la figura 1 A, se observa que la dimensión ambiente de control fue evaluada por el nivel medio 12.5% y alto 87.5%. Pudiendo de esta manera interpretar que según los colaboradores esta dimensión al interior de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo se encuentra en

un estado óptimo ya que el ambiente se maneja de la mejor manera de la mano del correcto control, siendo esto muy alentador para la empresa de transportes. Sin embargo, se tiene que seguir trabajando para que los resultados de los presentes gráficos, se demuestren en el campo laboral real. Mientras que, en la figura 1B, los resultados para la dimensión evaluación de riesgos, en relación a las respuestas sustentadas fueron en 25% y nivel alto de 75%. En efecto, estos resultados son muy representativos para aplicar el perfil deductivo de que la evaluación de riesgos es manejada de forma óptima y que se tiene los recursos para 28 poder hacerle frente a cualquier acontecimiento extraordinario que suceda al interior de la empresa. Pero, aun así, no sería mala idea, seguir optando por prácticas innovadoras que garanticen una evaluación de riesgos eficaz y eficiente.

En la figura 1C, la dimensión actividades de control fue evaluada por los siguientes niveles: medio de 37.5% y alto de 62.5%. Evidenciando de esta manera un 29 buen nivel en cuanto al manejo del control de actividades en la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Sin embargo, obteniendo estos resultados positivos, no estaría de más buscar nuevas estrategias que le permitan a la empresa optimizar generalmente este tipo de actividades. Así mismo, en la figura 1D, hallamos que la dimensión supervisión y monitoreo fue evaluado por un nivel bajo de 12.5%, nivel medio de 25.0% y nivel alto 62.5%. Lo cual nos indica que el nivel de supervisión y monitoreo en la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo es el óptimo y se encuentra en buen estado. Sin embargo, no está de más adoptar nuevas estrategias de supervisión y monitoreo que influyan a la mejora de ellas. (b) Identificar las mejoras adecuadas para la eficiente gestión administrativa de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

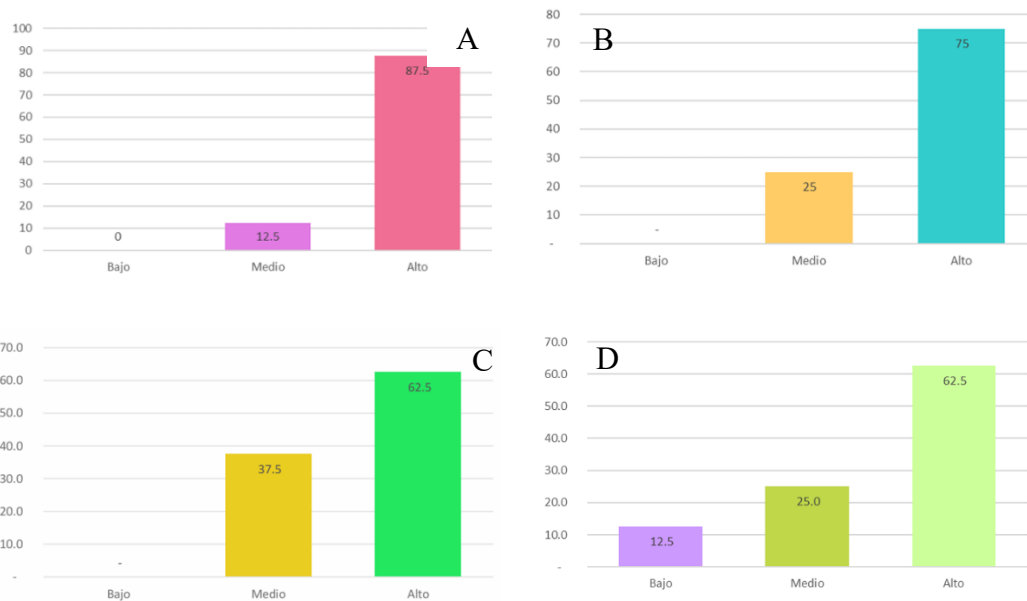


Figura 1. Estado actual de la dimensión Ambiente de Control de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo (A); Estado actual de la dimensión Evaluación de Riesgos de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo (B); Estado actual de la dimensión Actividades de control de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo (C); Estado actual de la dimensión Supervisión y Monitoreo de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo (D).

## DISCUSIÓN

Ropa-Carrión, (2022) concluyeron que es fundamental enfocarse en la obtención de los objetivos, metas y estatutos organizacionales en base a la colaboración del personal administrativo. Así mismo, en el estudio de Flores (2015) indica que tiene como objetivo principal lograr el rendimiento máximo de sus procedimientos administrativos, con el uso adecuado del capital disponible. Se llegó a la conclusión que la eficiencia en torno al contexto administrativo y a sus requerimientos es de un panorama cambiante, las organizaciones deben agregar nuevos materiales administrativos que le faciliten utilizar los recursos propios o determinados de manera eficiente. De igual forma, es fundamental la formación de una directiva que maneje y fortalezca los procesos que abarca el control interno, y esta, a su vez influirá positivamente en el entorno de la organización. Llegando a concluir que es indispensable contar en una empresa, con un directorio que lidere, supervise y ponga en marcha las estrategias de gestión administrativa en la misma, para que de esta manera se realice un control interno correcto.

En cuanto al control interno actual con el que se maneja la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Se pudo instaurar centrándose únicamente en los resultados conseguidos que la empresa anteriormente mostraba entre un nivel bajo, medio y alto en el tema del desarrollo del control interno, para que todo esto pueda establecerse y concretarse se utilizó las dimensiones que esta variable abarca. De esta manera, en cuanto al ambiente de control percibido en la organización se encontró en un nivel medio, seguida de la evaluación de riesgos evaluada por un nivel alto, las actividades de control se encontraron en un nivel alto, la información y comunicación en un nivel alto, y finalmente la supervisión y monitoreo en un nivel alto. Esto permitió conocer, que si bien la empresa tiene el manejo óptimo del control interno que se realiza en la misma, se tiene que seguir trabajando para la constante mejora, por ello es que para que estos procesos perduren, tienen que ser evaluados, estudiados, y mejorados. Entonces, Fernández Segura, (2022) en su estudio utilizó la metodología de tipo descriptivo, colaborando a cabalidad con el cumplimiento de los objetivos empresariales, permitiendo que componentes como el flujo de caja y los parámetros de los balances por pagar y cobrar ayuden a notificar eventuales financiamientos que abarcan gastos considerables.

La empresa se encuentra entre un nivel medio y alto, por ende, debe tener un correcto control interno, pero no de manera empírica, sino como manera práctica. Esto permite decir que hay aún algunos sucesos que se necesita fortalecer, aquello que se encuentra en un buen nivel y en un nivel medio, así como crear mejoras para que en un futuro no se encuentre en un nivel bajo. Rojas (2019), nos dice que se tiene que tener como objetivo primordial identificar las deficiencias por las que atraviesa una organización, para que de esa manera se pueda poner en marcha un plan estratégico que permita darle solvencia a la empresa y su estructura organizativa, es decir se debe abarcar estudios de investigación acerca de la variable implementación, ya que las empresas de hoy en día les urge implementar diversas e innovadoras estrategias que les permitan un mejor manejo organizacional mucho más óptimo del que actualmente pueden tener; destrezas empresariales que van a habilitar nuevos campos de control y mejora continua en el desempeño individual y colectivo de una organización.

Finalmente, la planificación y la mejora es una herramienta creada para eliminar ineficiencias en los procesos aplicados a las actividades repetitivas, desde una perspectiva teórica, se realiza con el único propósito de plantear una propuesta eficiente abarcando estrategias de la gestión administrativa para una mejora continua en el control interno de la organización; cuyos resultados podrán sistematizarse y hacerse efectivos, y puedan también, ser incorporados como conocimiento a las ciencias empresariales, ya que se estaría indicando que las estrategias de la gestión administrativa influyen considerablemente en el control interno de la empresa. Baldo Bianchi et al., (2023) considera que el compromiso de los trabajadores también involucra un crecimiento y mejora de un buen control interno. El concepto de “compromiso laboral” se reconoce en las compañías como el lazo de fidelidad por el cual el colaborador anhela permanecer en la empresa, debido a su motivación tácita; por otro lado, Frederick (2015) señala que en toda organización se debe establecer un departamento de eficiencia productiva cuyos objetivos serían: primero, controlar a los trabajadores; segundo, medir sus tiempos de trabajo; y tercero, evitar todo tipo de despilfarro, midiendo el uso de los recursos en el logro de los objetivos aceptados, Llegando a la conclusión que la eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

## CONCLUSIONES

Esta propuesta será de mucha utilidad para el progreso de un control interno eficiente, debido a que en observaciones previas se pudo percibir que era de suma importancia la ejecución de una gestión administrativa, convirtiéndose así, en el soporte de diversas actividades que necesitan la presencia de un administrador, manejando las áreas de la empresa, y de esta manera se puedan lograr los resultados que todos como organización esperan. Por otro lado, en relación al diagnóstico del control interno, se concluye que la empresa se encuentra en un nivel alto, en cuanto a su ejecución y el de las actividades que se desarrollan. Los resultados obtenidos, en su mayoría, se encuentran entre un nivel medio y alto, tanto en ambiente de control y actividades de control; las otras etapas comprendidas de igual forma, abarcan el nivel medio y alto, evaluación de riesgos e información y comunicación respectivamente. Es decir, esta variable se encuentra en un nivel alto de desarrollo, pero de igual forma es necesario seguir trabajando, para que la mejora sea continua y eficaz. Así mismo, es importante identificar las causas que provocan las debilidades administrativas y detectar las acciones de mejora para su aplicación, siendo así; se denotaría un incremento en la eficiencia y eficacia de la gestión. Las ventajas que atribuyen tener una mejora adecuada en la gestión administrativa son esenciales, permitiendo identificar el área de mejora, detectar las principales causas del problema, seleccionar las acciones de mejora, realizar una planificación y ejecutar un seguimiento a las mejoras. Concluyendo de esta manera que, efectuar estas actividades en favor de una correcta gestión administrativa, es indispensable para la contribución de un manejo óptimo al interior de la empresa, esto le permitirá llevar un control interno eficiente en pro de los objetivos organizacionales a los que se espera llegar.

Finalmente, la aplicación de un diseño de propuesta, cuando se requiere mejorar el manejo interno en una organización; es indispensable por todos los componentes organizacionales que abarca. La implementación de estrategias administrativas de mejora, le permitirán a la

empresa proteger sus activos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias; también, asegurar la eficiencia y eficacia de los datos contables o extracontables. Así mismo, la ejecución correcta del diseño de propuesta administrativa llevará a la organización a que cada una de sus áreas pueda desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura, contribuyendo al logro de objetivos y metas propuestas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroca Sevillano, J. M. (2016). La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán sa. de la ciudad de Trujillo.
- Baldo Bianchi, A., Cornejo Jorge, D. A., & Flores Lopez, V. A. (2023). Compromiso organizacional y desempeño laboral en profesionales de empresas públicas y privadas: revisión aplicada.
- Fernández Segura, L. (2022). Las cuentas por cobrar y la incidencia en el flujo de caja de las empresas en Perú.
- Guevara González, L. J., & Olivera Fernández, A. L. (2022). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Alizeth EIRL Jaén-2020.
- Martí Fabregó, N. (2022). El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración: diseño, planificación, implantación, supervisión y control práctico del servicio. Ediciones Díaz de Santos.
- Mena Bonilla, D. X. (2017). Sistema de control interno administrativo-financiero para la empresa Digmasur SA, dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Macarlupu Cielo, M. F. (2016). Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios-rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M BUSS SAA CATACAOS–Piura 2015.
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103.
- Rojas, L. M. B., Muñoz, A. V., Vera, P. M. R., & Arana, A. A. T. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista venezolana de gerencia*, 24(88), 1316-1328.