

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO SEGÚN LA
NIA 400, Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES NEGREIROS S.A.C. – TRUJILLO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

**BR. VEGA LÓPEZ MIGUEL ANGEL.
BR. JIMÉNEZ GÁLVEZ MIKE RONALD.**

ASESOR:

C.P.C. FLORES BOCKOS FRANKLIN HUMBERTO

**TRUJILLO – PERÚ
2014**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de la Universidad Privada Antenor Orrego, con la finalidad de optar el título profesional de contabilidad, nos es honroso someter a vuestra consideración, el presente trabajo de investigación titulado: “Evaluación del Riesgo y Control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012”.

El desarrollo de este trabajo se realizó con dedicación, responsabilidad y seriedad del caso, dejando a vuestro elevado criterio el dictamen respectivo.

Trujillo, Julio del 2014

Br. Miguel Ángel Vega López

Br. Mike Ronald Jiménez Gálvez

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud a los señores docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por las enseñanzas impartidas en nuestra formación académica y humana.

Reconocemos de manera especial, a nuestro asesor de tesis, el profesor Franklin Humberto Flores Bockos, quien nos guió muy profesionalmente en el desarrollo de la presente tesis.

Agradecidos también a la empresa de Transportes Negreiros S.A.C.

Los autores

DEDICATORIA

A mis padres Carlos y Dolores, porque creyeron en mí, me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta.

A mis hermanos Carlos y Luis por sus consejos en los momentos difíciles de mi carrera profesional.

A mi esposa Lourdes por su comprensión, paciencia y apoyo en todo momento, para la realización de esta tesis.

Miguel Ángel

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y María en gratitud y reconocimiento a su apoyo incondicional y por sus grandes sacrificios para alcanzar mis metas.

A mis hermanos Tonny, Pedro por su apoyo moral en mis grandes deseos de superación personal.

A mi Esposa María y mi hija Daiana Malena rayito de luna; mis grandes amores, que supieron comprender y esperar en el camino de la superación.

Mike Ronald

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo, es demostrar el grado de utilidad de un sistema de Control interno cuando se implementa en base a una guía o normativa específica, previniendo, detectando y minimizando errores, en la gestión de la empresa y en las actividades propias de todas las áreas, que lo conforman.

Para tal efecto se empleó un diseño no experimental de naturaleza descriptiva simple, un tema recurrente en los diagnósticos de planes de desarrollo empresarial, de programas de fortalecimiento organizacional, son las deficiencias que acusan los sistemas de información y su relación con los controles de gestión, en tal razón se han considerado oportuno incluir una idea relacionada con la gestión que permita reducir los riesgos operativos en la empresa. Esto motivó el diagnóstico de la evaluación al control interno actual, estableciendo el grado de la incidencia de las normas internacionales de auditoría.

Se emplearon técnicas de estudio como la observación, entrevista y encuesta, utilizando los instrumentos de evaluación como son las guías de observación, guía de entrevista y cuestionario.

El estudio realizado contribuye a que la empresa alcance niveles aceptables de confiabilidad en el sistema de control interno. Los resultados habidos demostraron que no se aplica un sistema de control confiable en el proceso gestor, traducido en errores omisiones y otras deficiencias, no contribuyendo con el logro de objetivos. Nuestra investigación finaliza presentando una propuesta en la NIA que se ocupa del riesgo y control interno, para fortalecer el sistema de control y la incidencia en la gestión.

ABSTRACT

The aim of this paper is to demonstrate the degree of usefulness of a system of internal controls when implemented based on a guide or specific regulations, in preventing, detecting and minimizing errors in the management of the company and in the activities of all areas that comprise it.

For this purpose employed a non-experimental design simple descriptive nature, a recurring theme in the diagnostics business development plans, programs, organizational strengthening, are the shortcomings they accuse of information systems and their relationship with management controls, for this reason, have seen fit to include a related idea to the management that will reduce operational risks in the company. This led to the diagnosis of the current internal control assessment, establishing the extent of the impact of international auditing standards.

Survey techniques were used as observation, interview and survey, using assessment tools such as observation guides, interview guide and questionnaire.

The study helps the company achieve acceptable levels of reliability in the system of internal control. The gotten results showed that a reliable control system is applied to the person managing the process, resulting in omission errors and other shortcomings, not contributing to the achievement of objectives. Our investigation concludes with a proposal that addresses the NIA risk and internal control, to strengthen the control system and impact on management.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
I. EL PLAN DE INVESTIGACIÓN	2
1. Formulación del problema	2
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Enunciado del problema	8
1.3 Antecedentes	9
1.4 Justificación	11
2. Hipótesis	12
3. Objetivos.....	12
3.1 Objetivo general.....	12
3.2 Objetivos específicos	12
4. Marco Teórico.....	12
5. Marco conceptual.....	30
CAPÍTULO II	
MATERIAL Y PROCEDIMIENTO	
2.1 Material	34
2.1.1 Población	34
2.1.2 Marco de muestreo	34
2.1.3 Muestra	34
2.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.2 Procedimientos	35
2.2.1 Diseño de contrastación.....	35
2.2.2 Operacionalización de las variables.....	36
2.2.3 Procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO III	
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	
3.1 DATOS DE LA EMPRESA	39
3.1.1 Razón social.....	39
3.1.2 Reseña histórica	39
3.1.3 Aspecto tributario	39
3.1.4 Base legal	40
3.1.5 Domicilio fiscal	40

3.1.6 Giro económico	40
3.1.7 Misión.....	40
3.1.8 Visión	40
3.1.9 Valores	41
3.1.10 Organigrama	41
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4. Presentación y Discusión de Resultados	43
4.1 Presentación de Resultados	43
4.1.1 Evaluar los riesgos actuales de la gestión	43
A) Al servicio de atención al cliente.....	43
B) Guía de Observación a nivel administrativo, operativo, contable y sistema de control interno, para evaluar la gestión.....	45
4.1.2 Realizar un diagnóstico del Control Interno y su incidencia material en la gestión	46
A. Resultado de la aplicación del cuestionario de control interno (Anexo 03)	46
B. Resultado de la Guía de entrevista.....	83
C. Aplicación de la revisión documentaria mediante el instrumento hoja de revisión y evaluación de documentos	85
4.1.3 Propuesta de mejoras para minimizar los riesgos, fortalecer el control interno y optimizar la gestión de la Empresa Transportes Negreiros S.A.C	97
4.2 Discusión de Resultados.....	102
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	
ANEXO N° 01 MAPEO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA.....	109
ANEXO N° 02-A: GUÍA DE OBSERVACIÓN – ATENCIÓN AL CLIENTE	110
ANEXO N° 02-B: GUÍA DE OBSERVACIÓN A NIVEL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, CONTABLE Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	111
ANEXO N° 03: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	113
ANEXO N° 04: GUÍA DE ENTREVISTA.....	116
ANEXO N° 05: LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE CAJA CHICA.....	118
ANEXO N° 06: REGLAMENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE FONDOS DE LA EMPRESA NEGREIROS S.A.C	119
ANEXO N° 07: DESARROLLO DE UN MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	121

ANEXO N° 08 CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES PARA EL SECTOR TRANSPORTE	124
--	-----

LISTA DE CUADROS

Cuadro 01: Atención al cliente.....	44
Cuadro 02: Guía de observación.....	45
Cuadro 03: La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada	46
Cuadro 04: Existe manual de organización y funciones a nivel de áreas de responsabilidad de la empresa y a nivel de cargos?.....	47
Cuadro 05: La empresa ha dictado normas internas.....	48
Cuadro 06: Están cubiertos con seguros de fidelidad, los funcionarios que manejan fondos o valores de la empresa.....	49
Cuadro 07: Es la gerencia la única persona que autoriza descuentos.....	50
Cuadro 08: Emplea gerencia presupuestos para controlar ingresos y gastos de la empresa.	51
Cuadro 09: Se emiten informes diarios de los procesos operativos y del servicio de transporte dado	52
Cuadro 10: Son rendidos cuenta todos los servicios que realiza	53
Cuadro 11: Son sustentados y autorizados por gerencia, los desembolsos	54
Cuadro 12: Son emitidos, expuestos y aprobados los EE.FF mensuales por el directorio.....	55
Cuadro 13: Han sido evaluados los funcionarios previo al ingreso a la empresa	56
Cuadro 14: La empresa cuenta con el plan empresarial anual aprobado por el Directorio	57
Cuadro 15: Los libros y registros contables están bajo la supervisión de un contador público colegiado.....	58
Cuadro 16: Los libros contables se encuentran al día?.....	59
Cuadro 17: Se preparan mensualmente estados financieros y son emitidos oportunamente	60
Cuadro 18: Se formulan presupuestos anuales por áreas de responsabilidad, y se comparan con los resultados obtenidos.....	61
Cuadro 19: Las compras se efectúan en base a diversas cotizaciones	62
Cuadro 20: ¿Se analiza la calidad del servicio y la respuesta filial del cliente?.....	63
Cuadro 21: La empresa cuenta con una oficina de auditoría interna	64
Cuadro 22: Depende de la Asamblea del accionista?.....	65
Cuadro 23: Tiene auditoria interna su programa anual aprobado?	66
Cuadro 24: Los asientos de contabilidad, se sustentan en registros auxiliares o en documentos autorizados?	67
Cuadro 25: Son todos los asientos de diario aprobados por un funcionario autorizado.....	68
Cuadro 26: Las acciones, valores y certificados por tesorería, están controlados?.....	69
Cuadro 27: Son depositados íntegramente los ingresos diarios	70

Cuadro 28: Se controlan que los ingresos estén sustentados documentariamente.....	71
Cuadro 29: Existen otros ingresos provenientes de actividades relacionadas con el transporte público.	72
Cuadro 30: Son comparados con el mayor los registros del activo fijo, cuando menos una vez al año.....	73
Cuadro 31: Existe una política definida sobre el uso e inversión de unidades de transporte?.....	74
Cuadro 32: Las ventas o cambios de unidades de transporte, es autorizado previamente por el directorio	75
Cuadro 33: Se encuentran aseguradas dichas unidades? ¿Se revisan las pólizas de seguros periódicamente?	76
Cuadro 34: Existen valores en caja de seguridad o en el banco.....	77
Cuadro 35: Se encuentra asignado como fondo fijo una cantidad autorizada, para cubrir gastos menores	78
Cuadro 36: Existe un reglamento de caja chica?	79
Cuadro 37: Se cierra caja chica en forma diaria previa verificación?	80
Cuadro 38: Se liquidan gastos para reembolso previamente autorizados por gerencia, en formato expreso?.....	81
Cuadro 39: Los fondos, cheques, valores y documentos se encuentran regulados por un reglamento de manejo de fondos?	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Niveles de desempeño de atención	44
Gráfico N° 02: Conforme	45
Gráfico N° 03: No conforme	46
Gráfico N° 04: La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada.	47
Gráfico N° 05: Existe manual de organización y funciones a nivel de áreas de responsabilidad de la empresa y a nivel de cargos?	48
Gráfico N° 06: La empresa ha dictado normas internas.....	49
Gráfico N° 07: Están cubiertos con seguros de fidelidad, los funcionarios que manejan fondos o valores de la empresa.....	50
Gráfico N° 08: Es la gerencia la única persona que autoriza descuentos	51
Gráfico N° 09: Emplea gerencia presupuestos para controlar ingresos y gastos de la empresa	52
Gráfico N° 10: Se emiten informes diarios de los procesos operativos y del servicio de transporte dado	53
Gráfico N° 11: Son rendidos cuenta todos los servicios que realiza	54
Gráfico N° 12: Son sustentados y autorizados por gerencia, los desembolsos	55
Gráfico N° 13: Son emitidos, expuestos y aprobados los EE.FF mensuales por el directorio.....	56
Gráfico N° 14: Han sido evaluados los funcionarios previo al ingreso a la empresa	57
Gráfico N° 15: La empresa cuenta con el plan empresarial anual aprobado por el Directorio	58
Gráfico N° 16: Los libros y registros contables están bajo la supervisión de un contador público colegiado.....	59
Gráfico N° 17: Los libros contables se encuentran al día?	60
Gráfico N° 18: Se preparan mensualmente estados financieros y son emitidos oportunamente	61
Gráfico N° 19: Se formulan presupuestos anuales por áreas de responsabilidad, y se comparan con los resultados obtenidos.....	62
Gráfico N° 20: Las compras se efectúan en base a diversas cotizaciones	63
Gráfico N° 21: ¿Se analiza la calidad del servicio y la respuesta filial del cliente?	64
Gráfico N° 22: La empresa cuenta con una oficina de auditoría interna	65
Gráfico N° 23: Depende de la Asamblea del accionista?	66
Gráfico N° 24: Tiene auditoria interna su programa anual aprobado?	67
Gráfico N° 25: Los asientos de contabilidad, se sustentan en registros auxiliares o en documentos autorizados?	68
Gráfico N° 26: Son todos los asientos de diario aprobados por un funcionario autorizado	69

Gráfico N° 27: Las acciones, valores y certificados por tesorería, están controlados?.....	70
Gráfico N° 28: Son depositados íntegramente los ingresos diarios.....	71
Gráfico N° 29: Se controlan que los ingresos estén sustentados documentariamente.....	72
Gráfico N° 30: Existen otros ingresos provenientes de actividades relacionadas con el transporte público	73
Gráfico N° 31: Son comparados con el mayor los registros del activo fijo, cuando menos una vez al año.....	74
Gráfico N° 32: Existe una política definida sobre el uso e inversión de unidades de transporte?.....	75
Gráfico N° 33: Las ventas o cambios de unidades de transporte, es autorizado previamente por el directorio	76
Gráfico N° 34: Se encuentran aseguradas dichas unidades? ¿Se revisan las pólizas de seguros periódicamente?	77
Gráfico N° 35: Existen valores en caja de seguridad o en el banco.....	78
Gráfico N° 36: Se encuentra asignado como fondo fijo una cantidad autorizada, para cubrir gastos menores	79
Gráfico N° 37: Existe un reglamento de caja chica?	80
Gráfico N° 38: Se cierra caja chica en forma diaria previa verificación?	81
Gráfico N° 39: Se liquidan gastos para reembolso previamente autorizados por gerencia, en formato expreso?	82
Gráfico N° 40: Los fondos, cheques, valores y documentos se encuentran regulados por un reglamento de manejo de fondos?	83

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. EL PLAN DE INVESTIGACIÓN

1. Formulación del problema

1.1 Realidad problemática

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control, el cual empezó con cuentas simples, con los dedos de las manos, los pies y piedras, hasta llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de enumeración, que, además de la simple identificación de cantidades, permitió avanzar hacia operaciones más complejas, orientados principalmente al control territorial y sus recursos.

En los antiguos imperios, también, se percibía una forma de control y cobro de impuestos cuando los soberanos exigían el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, evidenciando que de alguna manera se tenía tipos de control para evitar disposiciones de dinero u otros recursos no autorizados. Se evidencia en Europa hacia los años 747 y 814 cómo Carlos I “El Grande” (Carlomagno) a través del Missi Dominici nombraba un clérigo y un laico para que inspeccionaran las provincias del Imperio. Hacia el año 1319, Felipe V de Francia daría a su Cámara de Cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de los negocios financieros.

Durante los años de la Revolución francesa, se modificó el sistema monárquico y, basado en los principios democráticos, se perfeccionó la llamada separación de poderes, estableciéndose un sistema de control apoyado en los principios de especialización y autonomía.

Napoleón Bonaparte en 1807, por medio de la Corte de Cuentas, vigilaba los asuntos contables del Estado y le otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias. La Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 reconoce la auditoría como profesión. Así mismo, entre 1862 y 1905, la profesión de auditor creció en Inglaterra y su objetivo primigenio fue la detección del fraude.

Hacia fines del siglo XIX, llegó la auditoría a Estados Unidos, estableciéndose con un concepto diferente y teniendo como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones. A partir de ese momento se comienza a desarrollar el modelo de Auditoría interna, lo que permitió el desarrollo de la auditoría como un proceso integral y asesor al interior de las empresas, afianzando el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de ellas.

La América española vivió bajo la acumulación de funciones o poderes en diversas autoridades, fenómeno propio del mercantilismo y absolutismo. Presentó la distinción entre asuntos de gobierno y de justicia y como paradigma de esto, estableció un control de las decisiones de gobierno que causen un perjuicio o un agravio, a los particulares encargándose a las reales audiencias de esta tarea.

Para mejor entender esta forma de organización, es preciso señalar que a partir del segundo viaje de Cristóbal Colón, se tiene conocimiento de los primeros tipos de control, cuando los Reyes Católicos designan un funcionario con la misión de vigilar y controlar el manejo de los fondos y los bienes de la expedición. En 1511 antes de la conquista del Imperio Incaico (1532) en Santo Domingo se organiza el Tribunal de la Real Audiencia siendo su función la de fiscalizar a los virreyes y administrar justicia y los territorios ocupados en América.

Para 1518, se constituye el Consejo de Indias como órgano supremo de administración colonial, ejerciendo funciones de cuerpo legislativo y máximo tribunal de apelación en asuntos contencioso, civil, criminal y administrativo.

En el año 1532, año en que los españoles conquistaron el Perú, estando los primeros años el Gobierno a cargo de los gobernadores, su función básica era unificar las rentas y derechos de la Corona,

hacer juicios a empleados que desempeñaban funciones fiscales, y asegurar el flujo normal de los recaudos de la Corona.

En 1604 se crearon los Tribunales de Cuentas, que eran como las contralorías regionales en los virreinos y capitanías. A finales del siglo XVII, aparecen las oficinas de contabilidad, las cuales a través del Corte de Cuentas consolidan el control fiscal en el mundo.

Como puede verse, en general se puede concluir que desde que se crearon los Estados y los gobiernos en el mundo, se generó la necesidad e interés muy arraigado por crear y mantener controles frente a la gestión de los recursos públicos.

En el Perú, desde el gobierno de Leguía (1908- 1912 y 1919 - 1930), en que se impulsó la primera modernización importante del Estado, los avances frente a los Sistemas de Control Interno han sido significativos, toda vez que el Estado progresivamente ha implementado controles para detener o por lo menos desincentivar la corrupción, y que permitan adentrar al servidor y al ciudadano en una cultura participativa de manejo de los recursos públicos, siendo el Sistema de Control Interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de inspección, vigilancia, sanción y conexión.

En el año 1931, la misión Kemmerer propuso la creación de la Contraloría General de la República, para el control del mismo Estado y a la Superintendencia de Banca y Seguros para el control de las finanzas privadas, estableciéndose el concepto de control público. En el caso de la Contraloría General, inicialmente concebida como una repartición del Ministerio de Economía y Finanzas, introduce el concepto de control del funcionamiento del Estado.

Seguramente a través del tiempo la cultura del servidor público se afianzará en la transparencia y el ciudadano común y corriente, aquel que a diario ve cómo los recursos del Estado solucionan necesidades

básicas insatisfechas, logrará comprender que las instituciones públicas deben cumplir su cometido en beneficio general del país y su desarrollo.

- **COSO I y II (Estado Unidos de América)**

El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) constituye el modelo sobre Control Interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas. El propósito de redactar el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations) fue:

- Delinear normas que regulen los controles internos y de ello nace el COSO I (Arens, A - 2007).
- Establecer una definición de Control Interno, que fuera aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.
- Aportar una estructura de Control Interno que facilitara la evaluación de cualquier sistema en todo tipo de organización

El Informe COSO se estructura en cuatro partes.

- Resumen ejecutivo: visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del CI, dirigido a ejecutivos, miembros de consejos de administración y legisladores.
- Estructura conceptual: define el CI, describe sus componentes y proporciona criterios para que gestores, consejeros y otros que puedan evaluar sus sistemas de control.
- Reportes a partes externas: es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre CI, además de la preparación de estados financieros.

- Herramientas de evaluación: proporciona materiales que se pueden emplear en la evaluación de cualquier sistema de CI empresarial.

- **Comprensión del Control Interno**

Los factores sociales y económicos, los avances en la tecnología y la creciente competencia global, entre empresas y países, son algunos ejemplos de estos cambios. Con cada nuevo acontecimiento, la gerencia se enfrenta con retos mayores para lograr objetivos, controlar costos, administrar la liquidez y lograr una ventaja competitiva.

Estos retos han intensificado la preocupación de los políticos, los directores y gerentes respecto a su capacidad para evaluar el desempeño operativo. Además, las quiebras emblemáticas de empresas transnacionales, alegatos de fraude corporativo y estados financieros manipulados han dirigido la atención pública y de los políticos hacia la necesidad de diseñar, implementar y mantener un control interno idóneo sobre las operaciones y la información financiera.

Es en este contexto que en los Estado Unidos y otros países del mundo, incluido el Perú, se comienza a tomar con mayor conciencia y urgencia la necesidad de contar con controles internos dentro de las organizaciones que aseguren el correcto uso de los recursos, aportados por los accionistas en el caso de las empresas privadas y por los ciudadanos en general en el caso de las entidades del Estado, contribuyendo de esta manera a entornos macroeconómicos más saludables para el desarrollo de los países y de sus respectivas poblaciones.

Tal es así que en el año 2002 el Congreso de los Estados Unidos aprobó la Ley Sarbanes-Oxley Act, fundamentalmente para proteger a los inversionistas, mejorando la exactitud y confiabilidad

de las informaciones financieras (revelaciones) corporativas, incluyendo certificaciones de los más altos funcionarios de la empresa (Chief Executive Officer – CEO y Chief Financial Officer - CFO), así como una evaluación de la eficacia de la estructura del control interno y los procedimientos de reporte de información financiera de la empresa.

Asimismo, se establece que el auditor independiente debe atestiguar (attest) e informar sobre la evaluación de la gerencia de acuerdo con las normas que desarrollará el nuevo Public Company Accounting Oversight Board, en tanto que la SEC (Superintendencia del Mercado de Valores de los Estados Unidos de América) ha creado un nuevo término – “disclosure controls and procedures” (controles y procedimientos de revelación).

La empresa de Transportes Negreiros S.A.C. fue creada para desarrollar y otorgar un servicio expreso a lugares y ciudades de la sierra liberteña como Otuzco, Huamachuco; y otras localidades que los circundan, a precios adecuados.

Se ubica actualmente en la Av. Vallejo N° 1345 – Trujillo. Inicio sus actividades hace 12 años aproximadamente, contando para su servicio con 10 unidades cómodas, modernas y seguras, además de choferes experimentados que garantizan el conocimiento de la ruta costa – sierra – costa.

Observada las operaciones y transacciones que realiza la empresa en el otorgamiento del servicio al usuario, se establecieron:

- a. Deficiencias en el manejo y registro documentario de los ingresos por ventas diarias.
- b. Los controles de venta de pasajes son obviados en el camino, sin estar normado lo que genera ingresos que no se rinden cuenta, y ocasionalmente algún monto.

- c. Hay atraso en la registraci3n contable.
- d. Ausencia o inasistencias del personal sin control de descuentos por dichas ausencias, se deduce de sus sueldos o jornales.
- e. No hay control en el combustible consumido, y si lo hay es incipiente, lo que muestra debilidad en esa 1rea.
- f. Emisi3n de riesgos inherente y de control, por carencia de manuales operativos que conlleven a un flujo no adecuado de la operaci3n/transacci3n que se realizan.
- g. Se efectúan transacciones de compras de repuestos para los veh3culos sin obtener cotizaciones, y determinar el gasto adecuadamente, incidiendo en el aspecto econ3mico de la gesti3n.
- h. No se evalúa la calidad del servicio que se da, por medio del personal, estableciéndose riesgos de no fidelidad del cliente, con respecto al servicio de la empresa.
- i. Las metas y objetivos son evaluadas cada cierto tiempo, sin apoyo de los EE.FF, para tomar decisiones correctivas.
- j. Se verific3 que si existen manuales y reglamentos organizacionales, pero no son supervisados respecto a su cumplimiento.
- k. Se manejan presupuestos administrativos – financieros desfasados.

Todas estas razones producto de un sistema de control interno permeable a deficiencias y debilidades, originan y tienen repercusi3n en el aspecto material de la informaci3n financiera (EE.FF), distorsion1ndola y creando riesgos potenciales o reales que pueden afectar la gesti3n de la empresa.

1.2 Enunciado del problema

¿De qu3 manera la evaluaci3n de riesgos y control interno incide segun la NIA 400 materialmente en la gesti3n de la Empresa Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012?

1.3 Antecedentes

En trabajos anteriores se encuentran algunos relacionados con nuestro tema, pronunciándose sobre el nivel de importancia de un sistema de control interno en las empresas. Citamos:

- CARRIÓN, D. (2011) “Efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de información financiera (NIIFS) en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del distrito de Wanchaq en el 2011 – Cuzco - Perú. Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Nacional de San Antonio Abad Cuzco.

Conclusión: Se ha determinado que se presentan dificultades para aplicar las NIFF en las pequeñas y medianas empresas del distrito de Wanchaq y esto influye en el control interno de la empresa.

- HORNA, L. (2007) “Propuesta de un sistema de Control Interno, para mejorar la gestión administrativa y operativa en la empresa de transportes Representaciones Villafuerte E.IR.L.” – UPAO.

Conclusión: Que los controles de la Empresa pueden ser fortalecidos, si es posible aplicar los cambios en sus procesos administrativos y de control, e implementándose las reglas y controles propuestos. El sistema de Control Interno diseñado, permitirá que las operaciones se realicen con propiedad, proporcionando eficiencia y efectividad a los procedimientos de Control Interno.

- SORIANO L, ROJAS J. (2002) “Diseño de un sistema de Control Interno, sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo” – UPAO.

Conclusión: La Gerencia General consideró evaluar la aplicabilidad de los aspectos de Control Interno sugeridos, y asumir la responsabilidad de operar la Empresa, con la finalidad de generar mayores ingresos, haciendo posible el mejor uso posible de los recursos económicos, evitando resultados adversos.

- ROJAS, D. (2009) “Las normas internacionales de contabilidad y/o normas internacionales de información financiera (NIC/NIIF) – Barcelona – Venezuela. Trabajo especial de grado para optar el título de Licenciado en contaduría pública. Universidad de Oriente.

Conclusión: Es importante destacar que estas normas analizadas, surgen por la necesidad de que debido a incertidumbres en las actividades de negocios, existe la probabilidad de haber riesgos en la gestión y por ello se requiere de estimar su aplicación.

- RODRÍGUEZ, S. (2008) “Aplicación del marco conceptual de las NIIF’S, en la programación de la Auditoría de una entidad financiera” – UPAO.

Conclusión: Se concluyó que con la aplicación del marco conceptual de las NIIF’S, es posible abarcar posibilidades de planificación diversas en una Auditoría Financiera que se efectúe a una entidad

financiera, ésta probabilidad, determinó que se diseñen programas de auditoría específicos para el sector financiero y especialmente de la entidad “MI BANCO”.

- VERGARAY, E. – RODRÍGUEZ, N. (2008) “Propuesta de un enfoque de Control Interno en una empresa de servicios, y su efecto en la toma de decisiones” – UPAO.

Conclusión: Las debilidades y fortalezas encontradas en el sistema de Control evaluado, muestran que existe afectación administrativa, operativa, de gestión y contable, diagnóstico que muestra que la empresa precisa de un enfoque de control interno que ayude a mejorar los controles, y que en concordancia con la propuesta técnica sugerida se minimizará errores e irregularidades, fortaleciendo el sistema de control.

1.4 Justificación

- **De Orden Profesional**

En términos académicos, nuestra investigación afianzará nuestros conocimientos de los riesgos y el Control Interno en una empresa privada bajo pautas establecidas por el COSO I.

- **De Orden Técnico**

Nuestro trabajo es relevante porque busca teórica y prácticamente demostrar la incidencia material en la gestión de la empresa. Se identifica el problema y se formulan soluciones.

- **De Orden Social**

Importante para las empresas del mismo rubro de operaciones, ya que se expone las limitaciones que existen y son comunes en ellas, permitiendo mejorar en sus actividades, con nuestra propuesta y siendo de interés para los estudiantes de contabilidad.

- **De Orden práctico**

Los resultados de esta investigación deben aportar aspectos prácticos que aunada a la experiencia laboral visualizará un resultado técnico que contribuirá con el fortalecimiento del control interno, generando un enfoque que favorezca el desarrollo del tema en la empresa, y también servirá como base informativa de futuros trabajos.

2. Hipótesis

Si se realiza la evaluación de riesgos y control interno, según la NIA 400, entonces se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C.

3. Objetivos

3.3 Objetivo general

Demostrar de qué manera si se realiza la evaluación de riesgos y control interno según la NIA 400, entonces se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C.

3.4 Objetivos específicos

- a. Evaluar los riesgos actuales de la gestión.
- b. Realizar un diagnóstico del Control Interno y su incidencia material en la gestión de la empresa.
- c. Establecer propuestas de mejora para minimizar los riesgos y fortalecer el Control Interno.

4. Marco Teórico

- **¿Qué es el control?**

Existen varios conceptos

- El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scalan.
- Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos. Eckles, Carmichael.

- Es el proceso para determinar o que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. George R. Terry.
- La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente. Robert C. Appleby.

Como puede apreciarse, en todos los casos el concepto de control está íntimamente relacionado con la planificación, debido fundamentalmente a que en esta etapa se señalan los objetivos y metas a alcanzar en un periodo determinado de tiempo.

- **Fuentes de control**

1. El control de los grupos interesados: Son las presiones externas que recibe la organización para que modifique ciertas conductas, ejemplos de este tipo de fuentes son los sindicatos, organismos gubernamentales, clientes, proveedores, accionistas y otros.
2. El control organizacional: Son las reglas y procedimientos formales, ya sea preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados. Ejemplos de este tipo de controles pueden citarse: reglas, políticas, normas, presupuestos, auditorías y otros.
3. El control grupal: Son las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos. Como por ejemplo, retirar voz y voto a un miembro del grupo, elegirlo representante ante otros grupos, etc.
4. El autocontrol individual: Son los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconscientemente. La llamada ética profesional constituye un punto de partida muy importante para el autocontrol individual.

- **Elementos que tiene el concepto de control**

Por lo general, los conceptos de control tienen elementos comunes, tales como:

- a) Relación con lo planeado. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.
- b) Medición. Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- c) Detectar desviaciones. Una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- d) Establecer medidas correctivas. El objeto del control es prever y corregir los errores.

- **Importancia del control**

Sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarlos y corregirnos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados (Stakeholders). A continuación identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

- **Estructura del Control Interno**

- **El ambiente de control:** entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- **La evaluación de riesgos:** en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- **Las actividades de control gerencial:** son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- **Las actividades de prevención y monitoreo:** referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar, respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno;
- **Los sistemas de información y comunicación:** a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional;
- **El seguimiento de resultados:** consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control;

- **Compromiso de mejoramiento:** por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores. Arens, A. (2007).

- **¿Cuán importante son los Controles Internos?**

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno.

Cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

La sociedad de auditoría Ernst & Young, en su “Preparación de Reportes sobre Control Interno – Una Guía para la Evaluación de la Gerencia Conforme a la Sección 404 de Sarbanes - Oxley”, enfatiza respecto a lo fundamental de los controles internos para lograr un registro exacto de las operaciones, transacciones y la preparación de reportes operativos y financieros confiables. Muchas actividades de negocios involucran diariamente un alto volumen de transacciones y aplicación de numerosas decisiones. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante los ciudadanos, accionistas y autoridades.

- **¿Qué es una herramienta de Control Interno?**

Un aspecto fundamental para entender, diseñar, implementar y mantener el control interno en las entidades públicas y privadas, es identificar las herramientas que deberán utilizar los encargados de la gestión (ministros, presidentes regionales, alcaldes, presidentes de directorio, jefes institucionales, gerentes generales, gerentes de línea, y otros responsables de gestionar recursos); así como de los encargados del control, fundamentalmente posterior, tales como los auditores externos e internos.

El término “herramienta”, viene del latín “ferramenta”, que es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos, diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere el uso de una cierta fuerza. Ejemplos típicos son, por ejemplo: el martillo, la piza y el destornillador.

El Diccionario Enciclopédico Larousse define como herramienta al “instrumento más o menos simple, destinado a realizar un cierto trabajo”, Aguirre, O (1997).

- **¿Con qué herramientas cuenta el Control Interno?**

Las herramientas que habitualmente emplean los gestores y auditores para el control interno de sus actividades son diversas, siendo las más características las siguientes:

Herramientas de gestión de planeamiento

- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anual de Capacitación

Herramientas de gestión de presupuesto

- Presupuesto Inicial de Apertura (PIA)
- Presupuesto Institucional Modificado (PIM)
- Presupuesto Analítico de Personal (PAP)

Herramientas de gestión de organización

- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- Manual de Organización y Funciones (MOF)
- Cuadro de Asignación de Personal (CAP)
- Manual de Procedimientos (MAPRO)

Herramienta de gestión de procedimientos

- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

Estas herramientas de control interno, también denominadas herramientas de control de gestión, son complementadas con otras herramientas para la prevención y el monitoreo del control interno, las mismas que detallamos a continuación:

- Directivas para la formulación y evaluación de planes estratégicos y operativos.
- Directivas y normas internas para la programación, formulación, ejecución y evaluación de los procesos técnicos administrativos (contabilidad, personal, logística, presupuesto, tesorería, patrimonio, etc.)
- Leyes y reglamentos aplicables.
- Instructivos de trabajo.
- Especificaciones y estándares.
- Diagramas de flujo.
- Estudios previos de rediseño o mejoramiento de procesos.
- Reportes operativos.
- Reportes de resultados.
- Informes de registros de revisiones internas.
- Evaluaciones de riesgos.
- Estudios previos de evaluación de control interno.
- Reportes de indicadores.
- Circulares y lineamientos.

- **Análisis FODA**

Esta técnica permite, a través del análisis interno (fortaleza y debilidades) y del análisis externo (amenazas y oportunidades),

determinar e identificar algunos riesgos vinculados al entorno de la entidad y a los aspectos de la organización que puedan afectar las políticas y estrategias de la entidad.

El FODA se representa a través de una matriz de doble entrada, llamada matriz FODA, en la que en el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos.

En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra este, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

En conclusión:

- Las fortalezas deben utilizarse.
- Las oportunidades deben aprovecharse.
- Las debilidades deben eliminarse y
- Las amenazas deben sortearse.

- **¿Qué herramientas tiene disponibles el auditor externo o interno para evaluar el Control Interno?**

Se puede señalar que las herramientas de control interno que utiliza el auditor externo o interno son las mismas que las empleadas por el gestor público o privado, las diferencias sustanciales están dadas en: a) las facultades legales y funcionales, y b) la oportunidad de su aplicación.

a) Facultades legales y funcionales

El gestor, sea este ministro, jefe institucional, gerente, subgerente u otro funcionario, para el logro de sus objetivos tiene facultades legales que le permiten gestionar los recursos asignados para su consecución (personal, bienes y actividades), de ahí la necesidad de tener que diseñar, implementar y mantener mecanismos, procedimientos y sistemas de control interno, previo, concurrente y posterior. Tal es así que en la Ley N° 27785, Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República señala que: *“El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior (...)”*, asimismo, establece la obligación de los gestores públicos de *“(...) fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo”* (artículo 7°), las cuales son concordantes con la Ley N° 28716, de Control Interno de las Entidades del Estado, que señala la obligación del Titular y funcionarios de la entidad de la implantación y funcionamiento del control interno (artículo 6°).

b) Oportunidad en su aplicación

Tal como se ha resaltado, el control ejercido por los gestores públicos privados comprende los 3 tipos de control: previo, concurrente y posterior, esto es el antes, durante y después de las decisiones y operaciones, mientras que los auditores externos o internos se limitan a ejercer el control solo de forma posterior.

Existen varias razones para que el control ejercido por los auditores sea posterior, siendo las más importantes las siguientes:

- Mantener su independencia, respecto de las decisiones y operaciones evaluadas, para que el informe que contiene su opinión tenga credibilidad.
- No generar entorpecimiento de las operaciones por diferencias de criterios, puntos de vista o estilos de gestión, que pudieran poner en riesgo los objetivos de la gerencia y/o institucionales.
- Generar información con mayor valor para los interesados, al haber sido auditado por profesionales independientes de la gestión.

Adicionalmente es obligación de los auditores, entre otras, desarrollar metodologías de evaluación que respondan a la necesidad de conocer, entender, revisar y dar opinión sobre el nivel de solidez del Sistema de Control Interno implementado y sugerir las medidas correctivas necesarias para su corrección y/o fortalecimiento.

- **Propuesta metodológica para evaluar el Control Interno por las sociedades de auditoría**

La metodología comprende nueve (9) pasos claramente definidos, en forma de proceso, porque entendemos que la evaluación del Sistema de Control Interno – SCI es un proceso para evaluar otros procesos.

1° fase: identificación preliminar de los procesos y/o subprocesos objeto de evaluación, así como, los posibles riesgos asociados a cada uno de ellos.

2° fase: comprensión detallada del proceso y del sistema de control interno implementado por la administración.

3° fase: identificación de los aspectos críticos, deficiencias y riesgos.

4° fase: realización de pruebas selectivas al detalle determinando deficiencias, incumplimientos o malas prácticas.

5° fase: evaluación de la segregación de funciones y formulación de las conclusiones correspondientes.

6° fase: elaboración del registro de riesgos (causas y efectos).

7° fase: elaboración de la matriz de riesgos y controles.

8° fase: elaboración de las matrices de probabilidad e impacto y nivel de riesgo residual.

9° fase: elaboración del Memorandum de Control Interno.

Para facilitar la aplicación de la metodología, presentamos el esquema completo de la forma siguiente: i) las fases con su descripción y ii) las actividades que el auditor debe realizar. Consideramos que con este detalle podrá aplicar con éxito su evaluación del SCI, sea cual fuera el proceso o los subprocesos objeto de la revisión.

Esquema de la metodología

Fases	Actividades a realizar por el auditor
I. Identifique preliminarmente los procesos y/o subprocesos objeto de evaluación, así como, los posibles riesgos asociados a cada uno de ellos.	<ul style="list-style-type: none">- Hacer una relación de posibles riesgos sobre la base del conocimiento preliminar del proceso/subproceso y/o actividades.- Hacer una relación de controles que se tendrían que implementar para eliminar, disminuir o

	compartir cada uno de los riesgos.
II. Realice una comprensión detallada del proceso y del sistema de control interno implementado por la administración	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los criterios. - Establecer si el proceso en evaluación tiene subprocesos de importancia. - Identificar la capacidad operativa y la asignación de responsabilidad (autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de la documentación). - Precisar las herramientas IT (hardware y software). - Indagar con los propietarios del proceso los aspectos de mejora que pudieran considerarse para optimizarlo (mayor automatización, mejores prácticas, personal más calificado u otro que conlleve a lograr menor tiempo de proceso, menores costos, mejorar la calidad del servicio u otros).

- **Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar el grado de amplitud de los eventos potenciales que impactarán en el logro de objetivos. La gerencia debe evaluar estos acontecimientos a partir de dos perspectivas – probabilidad e impacto – usando una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben ser evaluados

individualmente o por categoría sean su impacto a través de la entidad. Los riesgos se evalúan sobre una base inherente y residual.

Aunque el término “evaluación de riesgo” se aplica a veces en relación con una actividad puntual, en el contexto de la gestión de riesgos de la entidad, su componente con esa misma denominación constituye una continua e iterativa interacción de acciones que ocurren en toda la entidad. El objetivo de la evaluación de riesgos es identificar eventos suficientemente importantes y significativos que concreten la atención de la gerencia, Vergara, M (2005).

- **Modelos internacionales de Control Interno**

En Julio de 2002, el gobierno de Estados Unidos aprobó la ley Sabanes – Oxley, como mecanismo para endurecer los controles de las empresas y devolver la confianza perdida. El texto legal abarca temas como el buen gobierno corporativo, la responsabilidad de los administradores, la transparencia, y otras importantes limitaciones al trabajo de los auditores.

En el Perú, se adoptan iniciativas legislativas promovidas por la Contraloría General de la República con el propósito de fortalecer la estructura del Control Interno en las entidades públicas y darle el marco normativo y conceptual a su implementación a través de la promulgación de la Ley N° 28716, de Control Interno de las Entidades del Estado.

En estos últimos años, incluso antes de la dación de las normas mencionadas en los Estados Unidos de América y en el Perú, así como otros países del mundo se empezaba a generar consensos, principalmente en los gremios profesionales de contadores públicos y auditores, respecto a la necesidad de contar con un modelo estándar de control interno, que superara las diversas concepciones existentes, hasta entonces.

Así fueron apareciendo y consolidándose diversos modelos de control interno, siendo lo más conocidos los siguientes:

- Informe COSO I y II – Estados Unidos de América.
- Cadbury – Gran Bretaña.
- COCO – Canadá.
- COBIT.

- **Definición de Control Interno**

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Que el Control Interno sea un proceso significa que:

- Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.
- Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

- **Evaluación del riesgo y del control interno (NIAs)**

La Norma Internacional de Auditoría 1, Objetivo y Principios Básicos que Rigen una Auditoría, establece (párrafo 9): El auditor debe obtener conocimiento en forma suficiente de los sistemas de contabilidad y control interno afín de planear la auditoría, y hacer un enfoque eficaz del trabajo. El estudio de los sistemas de contabilidad

y control interno, junto con las evaluaciones de los riesgos inherente y de control, y otras consideraciones, permiten que el auditor pueda:

- Identificar los tipos de potencial distorsión materia] que podrían presentarse en los estados financieros;
- Tomar en consideración los factores que afectan el riesgo de distorsión material; y
- Diseñar procedimientos sustantivos apropiados.

La NIA 25, Materialidad y Riesgo de Auditoría, establece (párrafo 19):
“El examen debe ser planeado de modo que el riesgo de auditoría se mantenga en un bajo nivel aceptable. Después de haber evaluado los riesgos inherente y de control, el auditor debe considerar el nivel del riesgo de detección que esté preparado para aceptar y, basándose en su criterio, seleccionar los procedimientos sustantivos apropiados.”

El propósito de esta Norma es dar pautas al auditor concerniente al estudio y comprobación del sistema de control interno; a la evaluación de los riesgos inherente y de control; y a la utilización de esta evaluación para el diseño de los procedimientos sustantivos que el auditor proyecta aplicar para reducir el riesgo de detección a un nivel aceptable.

Al planear la auditoría el auditor debe aplicar su criterio profesional para evaluar el nivel del riesgo de auditoría que sea apropiado. El riesgo de auditoría comprende:

- El riesgo que representa la propensión a que ocurran distorsiones materiales (riesgo inherente),
- El riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga o detecte tales distorsiones materiales (riesgo de control); y
- El riesgo de que queden sin detectar por el auditor algunas de las distorsiones materiales (riesgo de detección).

Riesgo inherente

La NIA 25 párrafo 13, establece:

“El riesgo inherente es el riesgo que, en caso de no existir los pertinentes controles internos, representa la propensión del saldo de una cuenta o clase de transacciones a sufrir una distorsión que pueda resultar material, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o transacciones”.

Al determinar la estrategia global y la proyectada orientación y alcance de la auditoría, el auditor debe evaluar el riesgo inherente a nivel de estado financiero. Al planear la auditoría con mayor detalle, el auditor debe referir tal evaluación a los saldos de cuentas y clases de transacciones que sean materiales. En ausencia de una evaluación a este último nivel, el auditor debe dar por supuesto que el riesgo de control es alto.

Para evaluar el riesgo inherente el auditor utiliza el criterio profesional con respecto a numerosos factores, ejemplos de los cuales son:

A nivel de estado financiero

- La integridad de la gerencia;
- La experiencia y conocimientos de la gerencia, y los cambios de gerencia, durante el periodo (por ejemplo, la inexperiencia de la gerencia puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad);
- Presiones desacostumbradas sobre la gerencia - (por ejemplo, circunstancias que podrían predisponer a la gerencia a distorsionar los estados financieros, como en el caso de que la entidad estuviera dentro de un sector económico que se encontrara experimentando un gran número de quiebras comerciales, o que careciera del capital suficiente para continuar operando);
- La naturaleza del giro o actividad de la entidad - (por ejemplo, la obsolescencia tecnológica de sus productos y servicios, la complejidad estructural de su capital, la importancia de las

entidades vinculadas, y el número de lugares y dispersión geográfica de sus instalaciones de producción);

- Los factores que afectan el sector económico en que opera la entidad - (por ejemplo, las condiciones económicas y competitivas, y los cambios de tecnología, prácticas contables comunes al sector económico, y, si se puede contar con ellos, tendencias y ratios financieros).

Procedimientos de control interno

Los procedimientos de control consisten en las políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control, que ha establecido la gerencia para proporcionar una razonable certidumbre de que los objetivos específicos de la entidad serán alcanzados.

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están referidos al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Las operaciones se ejecutan de conformidad con la autorización general o específica de la gerencia;
- Todas las operaciones se registran en su oportunidad y por su monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se ejecutan, de modo que permitan preparar la información financiera en un marco de políticas contables reconocidas, así como mantener el control contable de los activos;
- El acceso a los activos se permite sólo de conformidad con la autorización de la gerencia; y
- La comparación del registro contable de los activos con la existencia física de los mismos se hace a intervalos razonables y se toman las acciones apropiadas con respecto a las diferencias encontradas.

Evaluación preliminar del riesgo de control

La NIA 25, en el párrafo 14, establece:

“Riesgo de que el sistema de control interno no prevenga o detecte oportunamente, en el saldo de una cuenta o clase de transacciones, una distorsión que pueda resultar material, individualmente o al

acumularse con otras distorsiones de otros saldos o transacciones. Habrá siempre algún riesgo de control debido a la limitación intrínseca de cualquier sistema de control interno. Para evaluar el riesgo de control, el auditor debe considerar la idoneidad del diseño del sistema y probar, asimismo, el cumplimiento de los correspondientes procedimientos. En ausencia de tal evaluación, el auditor debe presumir que existe un alto riesgo de control”.

Evaluar el riesgo de control consiste en el proceso de evaluar la eficacia que los sistemas de contabilidad y control interno de una entidad poseen para prevenir o detectar distorsiones materiales en los estados financieros. Después de alcanzar la comprensión de dichos sistemas, el auditor debe hacer una evaluación preliminar del riesgo de control con respecto a las afirmaciones pertinentes de los estados financieros.

Relación entre el riesgo de detección y las evaluaciones del riesgo inherente y del riesgo de control, y su impacto en los procedimientos sustantivos

La NIA 25, párrafo 15, establece:

“El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría no detecten, en el saldo de una cuenta o clase de transacciones, una distorsión que pueda resultar material, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o transacciones. El nivel del riesgo de detección está en relación directa con los procedimientos del auditor. Algún riesgo de detección estará siempre presente aun si el auditor examinara el 100 por ciento de los saldos de cuentas o clases de transacciones, debido, por ejemplo, a que el auditor puede seleccionar un procedimiento de auditoría inapropiado, aplicar mal un procedimiento de auditoría apropiado o interpretar erróneamente los resultados de la auditoría.”

5. Marco conceptual

- **Evaluación de Riesgos**

Abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos, a los que está expuesta la entidad, para el logro de sus objetivos y elaboración de una respuesta apropiada a los mismos.

- **Control Gerencial**

Comprende políticas y procedimientos, establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

- **Incidencia**

Cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos.

- **Normas internacionales de auditoría**

Conjunto de estándares internacionales que regulan y orientan la auditoría, fijando calidad y la manera como ejecutar los procedimientos de auditoría hasta alcanzar objetivos. (Apaza, M.; 2010)

- **Actividades de control**

Políticas y procedimientos que son establecidos y ejecutados para ayudar a asegurar, que la selección de la administración, de respuestas al riesgo y sea llevado a cabo de manera efectiva.

- **Materialidad**

Principio y denominación que se da, cuando los estados financieros muestran errores e irregularidades, que los distorsionan.

- **Control**

Se asevera que los procesos, se están ejecutando de conformidad a lo planificado y que se están obteniendo los resultados esperados.

- **Riesgo**
Posibilidad de que ocurra un evento adverso, que afecte el logro de los objetivos.

- **Evaluación**
La evaluación a un sistema, conlleva a una modernización institucional, que permita actualizar la administración mediante normas, que permitan ejercer ese control y así poder garantizar la gestión de la administración.

- **C.O.S.O.**
Indica que el Control Interno es un proceso, para llegar a un fin, en sí mismo. El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales, documentos y otros. (Vergara, M.; 2005)

- **Efectividad**
Grado hasta el cual se alcanzan los objetivos de la organización.

- **Gestión financiera**
Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directora institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

- **Procedimiento de control interno**
Son las políticas y procedimientos adicionales al control, que ha establecido la gerencia para proporcionar una razonable certidumbre de que los objetivos específicos de la entidad serán alcanzados. (Vergara, M.; 2005)

- **Evaluar el riesgo de control**
Consiste en el proceso de evaluar la efectividad que los sistemas de contabilidad y control interno poseen, para prevenir o detectar distorsiones materiales en los estados financieros.

- **Gestión empresarial**

Es la gobernanza dictada por la dirección de la empresa o entidad en su actividad profesional, tendiente a establecer los objetivos y medios para su realización.

- **Eficacia**

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

- **Control interno**

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (Federación Internacional de Contadores, 2000)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y PROCEDIMIENTO

2.1 Material

2.1.1 Población

El autor Rubio López (2011, curso) conceptúa que la población es un conjunto de todos los posibles individuos, objetos, o medidas de interés.

En el presente trabajo de investigación la población en estudio, estará conformada por el conjunto de procesos interno de la gestión de la empresa de Transportes Negreiros S.A.C.

2.1.2 Marco de muestreo

Constituido por la base de datos del proceso de la gestión de la empresa: documentos, información, auditorias.

2.1.3 Muestra

Está constituida por todos los procesos que representan la gestión de la empresa de transportes Negreiros S.A.C

2.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
• Encuesta	Cuestionario
• Entrevista	Guía de entrevista
• Revisión documentaria	Guía de revisión y evaluación de documentos.
• Observación	Guía de observación.

- **Encuesta**

Para esta técnica se desarrolló como instrumento un cuestionario con preguntas dirigidas a tres personas de la empresa: al gerente, contador y administrador.

- **Cuestionario**

Instrumento que se utilizó para analizar sistemáticamente el control interno, a través de una lista de preguntas cerradas orientadas a obtener una comprensión clara del sistema de control interno.

- **Entrevista**

Para esta técnica desarrollamos una guía de entrevista; instrumento que sirvió para recabar información relacionada al tema.

- **Guía de entrevista**

Instrumento que nos permitió evaluar el sistema de control interno, en la gestión de la empresa.

- **Revisión documentaria**

Técnica que permitió recopilar informaciones por medio de la revisión, análisis y evaluación documentaria relacionadas con el control interno de las operaciones, manuales, reglamentos, disposiciones, políticas, registros.

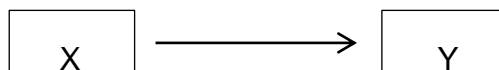
- **Guía de revisión y evaluación de documentos**

Instrumentos que nos permitió realizar la revisión, análisis, evaluación y comprobación física documentaria.

2.2 Procedimientos

2.2.1 Diseño de contrastación

La investigación es de carácter no experimental, pues las variables fueron observadas pero no manipuladas, dado que la observación se desarrolla en un periodo de tiempo; se utilizó el diseño de una sola casilla, de un solo grupo y de corte transversal.



Dónde:

X = Observación del objeto que investigamos

Y = Estímulo (control interno)

2.2.2 Operacionalización de las variables

a) Variable independiente

Evaluación de riesgos y control interno.

b) Variable dependiente

Mejora de la gestión de la empresa

Variables a investigar	Definición conceptual	Definiciones operacionales (indicadores)	Tipo de variable	Escala de medición
Variable Independiente CAUSA Evaluación de riesgos y control interno.	Conjunto de procedimientos realizados por personas de una organización, con el fin de dar una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.	Eficiencia de un servicio	Cualitativa	Nominal
Variable Dependiente EFECTO Mejora de la gestión de la empresa	Es la actividad de la administración de la empresa, sus recursos y estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de estrategias. - Señalización de las actividades. - Calidad de información y toma de decisión. - Racionalidad de los objetivos propuestos. 		

2.2.3 Procesamiento y análisis de datos

- Diagnóstico del sistema de control interno actual.

- Los datos registrados en la guía de entrevista, cuestionario y guía de revisión documentaria, fueron procesados utilizando el programa SPSS versión 20.

- Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos, debidamente codificados e interpretados para facilitar la comprensión.

- Para el análisis de los datos, se realizó el uso de la estadística descriptiva.

- Las técnicas que utilizamos para el procesamiento de datos fueron:
 - Trabajo de campo
 - Ordenamiento de datos
 - Tabulación
 - Tablas estadísticas
 - Gráficos
 - Análisis e interpretación
 - Conclusiones.

CAPÍTULO III
ASPECTOS GENERALES DE LA
EMPRESA

3.1 DATOS DE LA EMPRESA

3.1.1 Razón social:

TURISMO NEGREIROS .S.A

3.1.2 Reseña histórica

TURISMO NEGREIROS S.A. inicia sus operaciones un 04 de junio de 1996 con dos ómnibus Marca Volvo nuevos con ruta a la ciudad de Trujillo – Huamachuco y viceversa. Posteriormente adquiere un tercer ómnibus volvo con servicio a Trujillo – Santiago de Chuco y viceversa adquiriendo estabilidad y acogida en el cliente. Luego adquiere otro ómnibus volvo y se incrementa un nuevo horario de salida a la ciudad de Huamachuco, debido a que en estas ciudades existe un incremento en el comercio, Turismo y sobre todo las Compañías mineras, generando afluencia de pasajeros a estas zonas por lo que la empresa en el 2002 adquiere cuatro unidades más, incrementando horario de salida a la ciudad de Huamachuco. En la actualidad Turismo Negreiros S.A. brinda sus servicios a sus clientes salidas diarias a las ciudades Trujillo – Huamachuco, Santiago de Chuco y viceversa.

3.1.3 Aspecto tributario

La empresa está constituida igualmente bajo el amparo de la *nueva Ley General de Sociedades* (Ley N° 26887), y en la característica de sociedad anónima cerrada.

Régimen Tributario

General

Tributos Afectos

- I.G.V
- Renta de 3ra categoría (operaciones internas)
- EsSalud (Ley 26790).
- Renta de 5ta Categoría (Retenciones)
- ONP (Ley 19990).

- Anticipo renta de 3era categoría.

3.1.4 Base legal

- Decreto Legislativo:
 - D.L. N° 771 Sistema Tributario Nacional.
 - D.L. N° 774 Impuesto a la Renta
 - D.L. N° 816 Código Tributario
 - D.L. N° 821 Ley del Impuesto General a las Ventas e impuesto Selectivo al Consumo.
 - D.L. N° 25632 Reglamento de Comprobantes de Pago.

3.1.5 Domicilio fiscal

Av. Prolongación Vallejo N° 1390 La Libertad – Trujillo.

3.1.6 Giro económico

Transporte de pasajeros, giros, encomiendas y valores.

3.1.7 Misión

Empresa especialista en transporte de pasajeros en las rutas hacia la sierra Liberteña, sus actividades las realiza bajo un marco de profesionalismo y responsabilidad, con el propósito de satisfacer las necesidades y pedidos de sus clientes, brindando calidad en los servicios de pasajeros y envíos, impulsando un crecimiento sostenido que los lleva al liderazgo empresarial.

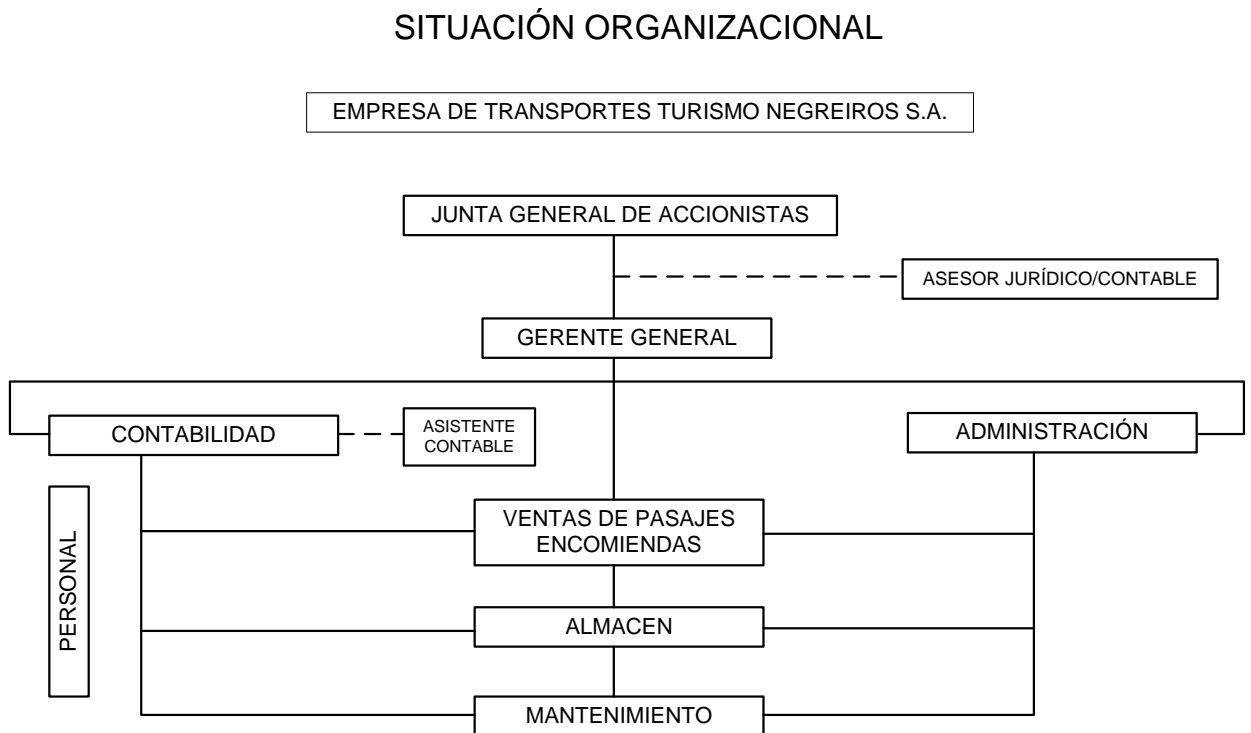
3.1.8 Visión

“La Empresa TUNESA, busca ampliar sus horizontes de forma regional y nacional y plasmar su política empresarial en los diferentes lugares donde brinda su servicio a través de la calidad en el servicio y ser reconocidos como una de las mejores empresas de transportes de pasajeros de la región La Libertad.

3.1.9 Valores

Los valores asumidos y practicados son compromiso con el cliente, responsabilidad, respecto a la normatividad legal, trabajo en equipo e innovación.

3.1.10 Organigrama



CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN
DE RESULTADOS

4. Presentación y Discusión de Resultados

4.1 Presentación de Resultados

En el presente capítulo se interpretan aquellos resultados habidos de la encuesta y del cuestionario lo cual permitirá sugerir soluciones al problema.

El desarrollo de este capítulo, muestra la definición de los instrumentos de investigación, la forma de presentación de los datos obtenidos y el resumen de los resultados.

Los datos registrados fueron tabulados según los instrumentos que se aplicaron, procediéndose al análisis descriptivo de la secuencia de opciones, respecto a las preguntas que hicieron la medición de las variables. Se entiende como instrumento de investigación, los medios gráficos que sirven para la representación de la distribución de la frecuencia.

Esto quiere decir que la investigación es presentar gráficamente los datos, facilitando su entendimiento, ya que se registran en cuadros con distribución absoluta (frecuencia) y porcentual, en relación a los objetivos, dando lugar a tablas, gráficos y figuras que más adelante se detallan.

4.1.1 Evaluar los riesgos actuales de la gestión

Se utilizó las herramientas guía de observación, dirigido al servicio de atención al cliente (Anexo 02-A) y a nivel administrativo, operativo contable y del sistema de control interno ((Anexo 02-B).

A) Al servicio de atención al cliente

Cuadro 01
Atención al cliente

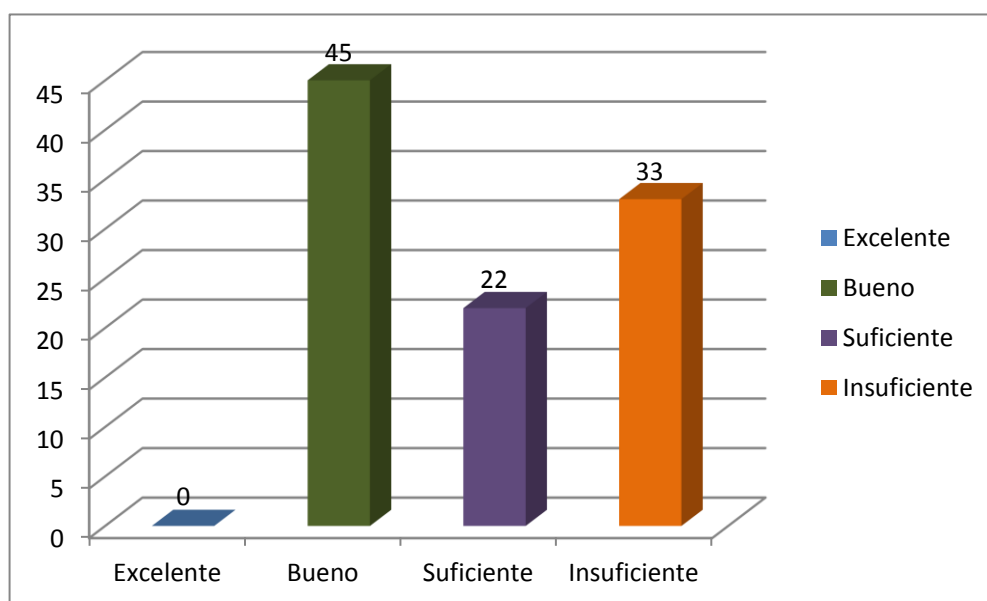
Niveles de desempeño de atención	N°	%
Excelente	-	
Bueno	4	45
Suficiente	2	22
Insuficiente	3	33

Fuente: guía de observación
Elaborado: por los autores

Con la guía de observación (Anexo N° 02-A) *Atención al cliente* se pudo establecer los niveles de desempeño de atención, establecidos como parámetros de evaluación, que se determinaron sobre el 100%, predomina el Nivel bueno con 45%, 33% el de insuficiente y 22% el suficiente, respectivamente.

Concluyéndose que la atención al cliente es aceptable en su contexto general.

Gráfico N° 01 Niveles de desempeño de atención



Fuente: Guía de observación.

Elaborado: por las autores.

B) Guía de Observación a nivel administrativo, operativo, contable y sistema de control interno, para evaluar la gestión.

Al respecto en la aplicación de la guía de observación (anexo N° 02-B), hemos cuantificado el resultado a nivel administrativo, operativo, contable y de control interno, de las observaciones habidas, debiendo expresar que debido a la naturaleza del servicio, es probable que se repitan parcialmente con algunas actividades sujetas a la observación.

Cuadro 02

N°	Guía de observación	N° de Obs		Frecuencia			
		Q	%	conf	%	No conf	%
1	A nivel administrativo	7	28	5	71	2	29
2	A nivel operativo	4	16	3	75	1	25
3	A nivel contable	7	28	2	29	5	71
4	A nivel de control interno	7	28	2	29	5	71
	Totales	25	100	12		13	

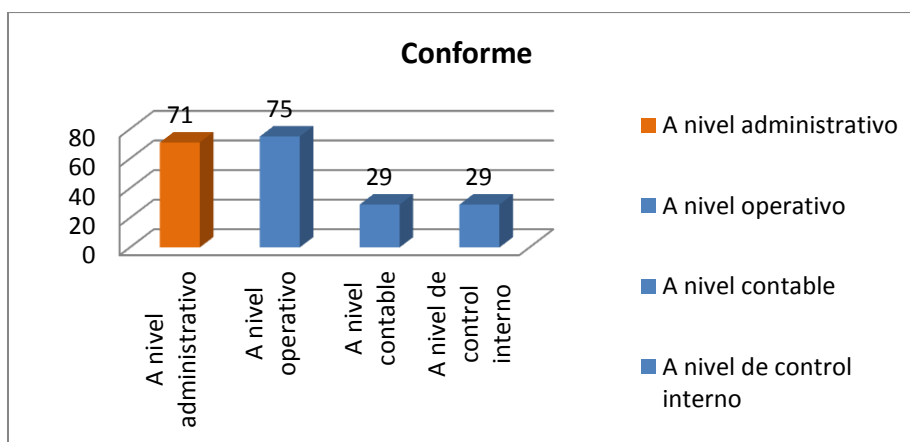
Fuente: guía de observación

Elaborado: por los autores

En resumen

1. A nivel administrativo la situación es positiva en 71%
2. A nivel operativo la situación es positiva 75%

Gráfico N° 02

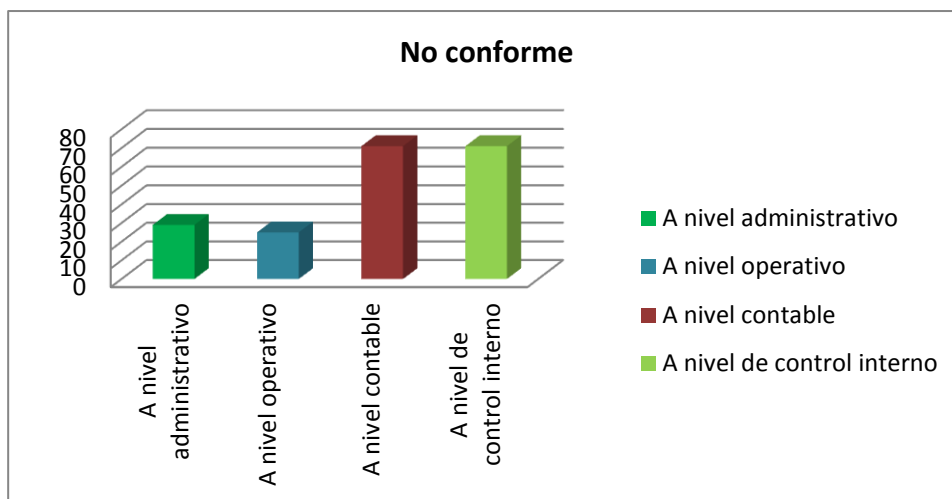


Fuente: Guía de observación

Elaborado: por los autores.

3. A nivel contable la situación se presentó como no conforme/negativa al predominar el 71% del total
4. A nivel de control interno, la situación se presentó como no conforme/negativa en 71%, del total.

Gráfico N° 03



Fuente: Guía de observación
Elaborado: por los autores.

4.1.2 Realizar un diagnóstico del Control Interno y su incidencia material en la gestión

Se aplicaron las herramientas del cuestionario de control, de la guía de entrevista y hoja de evaluación documentaria.

A. Resultado de la aplicación del cuestionario de control interno (Anexo 03)

1. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada?

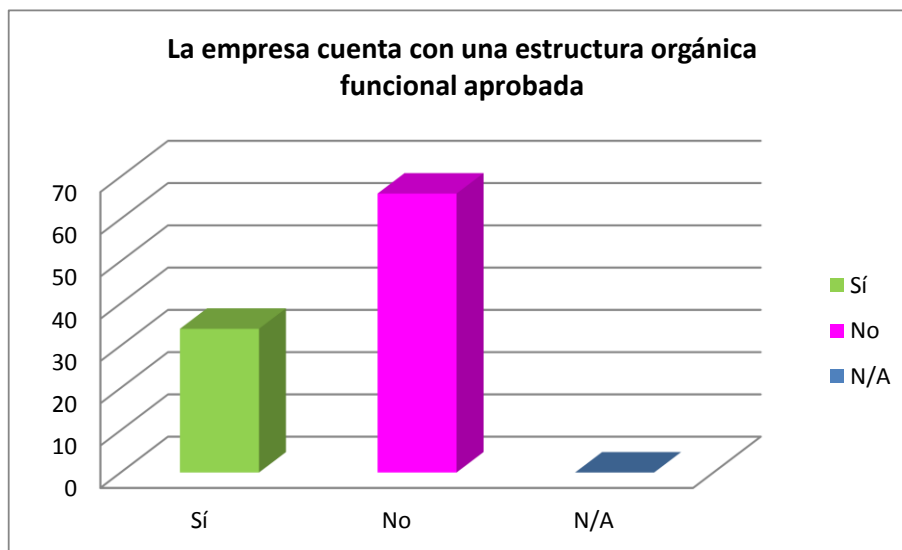
Cuadro 03 Estructura orgánica

Concepto	N°	%
Sí	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 34% de las personas encuestadas, manifestaron conocer que existe una estructura orgánica aprobada, y el 66% indico no estarlo.

Análisis: Esto debido a que no se comunicó formalmente al personal.

Gráfico N° 04 Estructura Orgánica



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores.

2. ¿Existe manual de organización y funciones a nivel de áreas de responsabilidad de la empresa y a nivel de cargos?

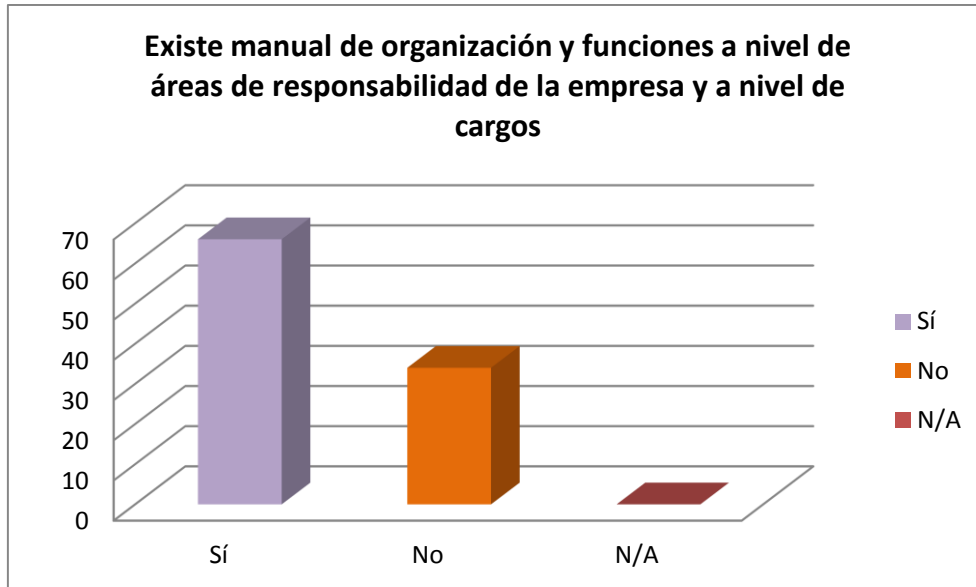
Cuadro 04 MOF

Concepto	N°	%
Sí	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: Dos de ellas equivalente al 66% dijo conocer que existe y la restante no conoce.

Análisis: Esto debido a que no existe un área específica que cumpla esta función

Gráfico N° 05 MOF



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

3. ¿La empresa ha dictado normas internas de:
 - a. Procedimientos de operaciones
 - b. Reglamento de personal
 - c. Manual de contabilidad?

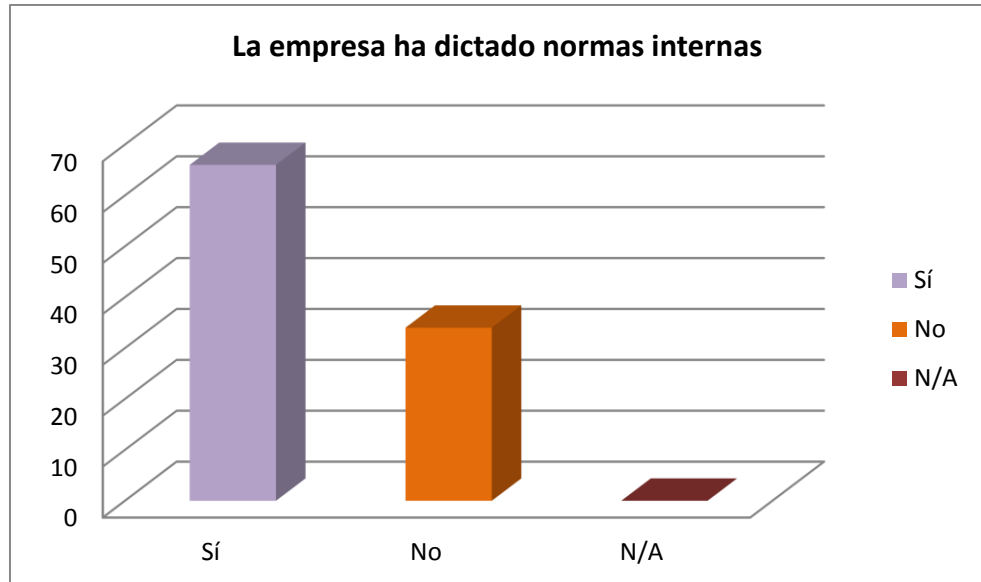
Cuadro 05 Normas internas

Concepto	N°	%
Sí	2	66
No	1	34
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: el 66% contestó sí y el 34% no.

Análisis: tampoco se han circularizado estas normas al personal en su totalidad.

Gráfico N° 06 Normas Internas



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

4. ¿Están cubiertos con seguros de fidelidad, los funcionarios que manejan fondos o valores de la empresa?

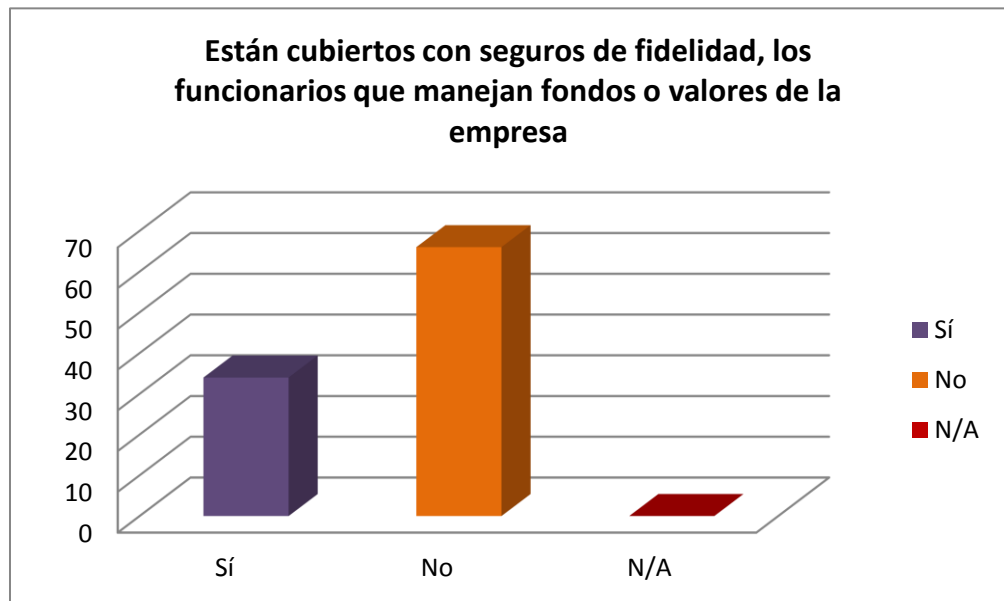
Cuadro 06 Seguros

Concepto	N°	%
Sí	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que los funcionarios no están cubiertos con seguros de fidelidad, y el 34% indico sí estarlo.

Análisis: No existe una política al respecto.

Gráfico N° 07 Seguros



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

5. ¿Es la gerencia la única persona que autoriza descuentos?

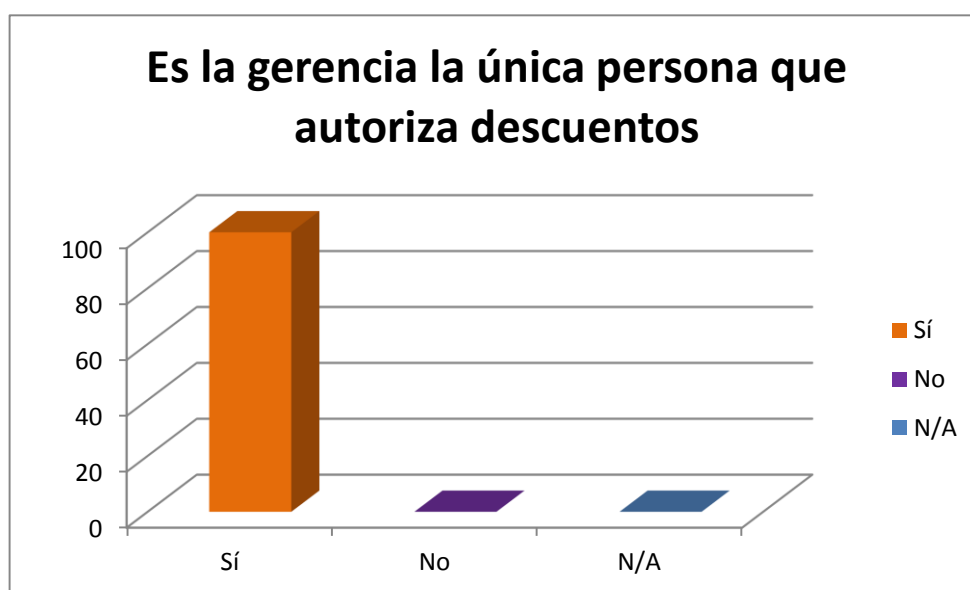
Cuadro 07 Descuentos

Concepto	N°	%
Sí	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, indicaron que la gerencia es la única persona que autoriza los descuentos.

Análisis: Esta actividad esta correcta, ya que responde a una política gerencial

Gráfico N°08 Descuentos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

6. ¿Emplea gerencia presupuestos para controlar ingresos y gastos de la empresa?

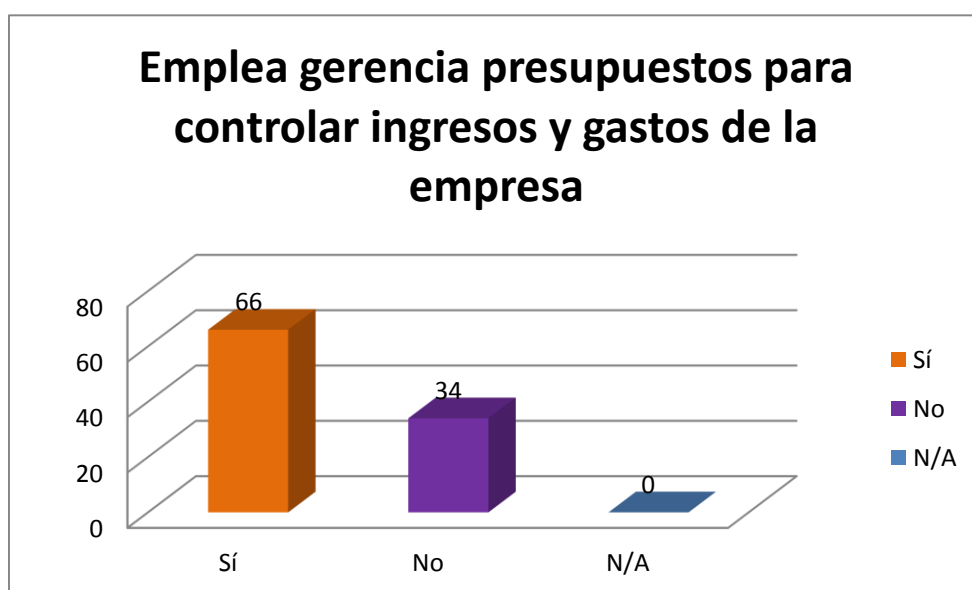
Cuadro 08 Presupuestos

Concepto	N°	%
Sí	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se emplean presupuestos para controlar ingresos y gastos, y el 34% indicó que No.

Análisis: Realmente si se conoce esta herramienta, ya que es aplicable mensualmente.

Gráfico N° 09 Presupuestos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

7. ¿Se emiten informes diarios de los procesos operativos y del servicio de transporte dado?

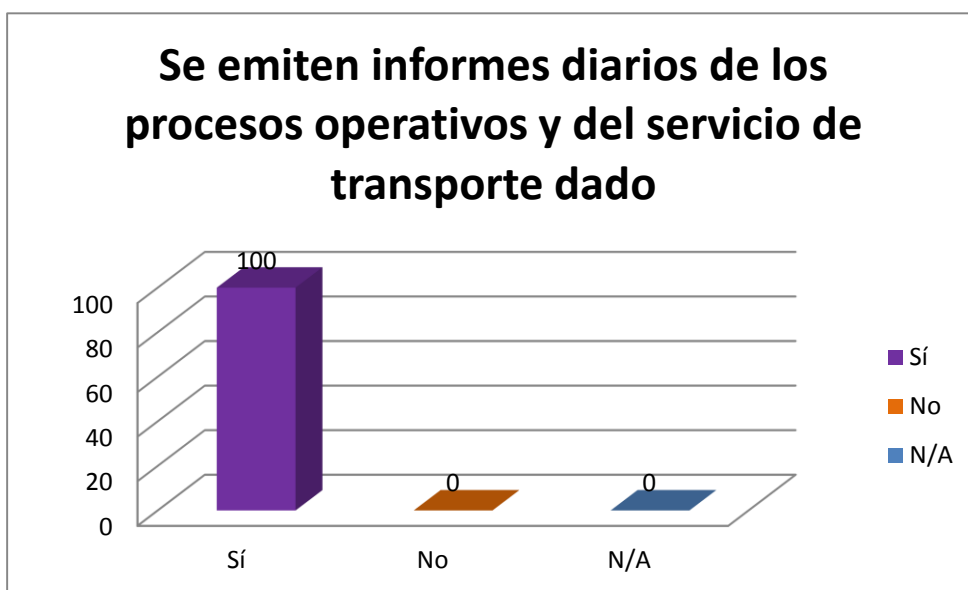
Cuadro 09 Emisión de informes

Concepto	N°	%
Sí	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se emiten informes diarios de los procesos operativos y del servicio de transporte dado.

Análisis: Asunto bien aspectado.

Gráfico N° 10 Emisión de informes



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

8. ¿Son rendidos cuenta todos los servicios que realiza?

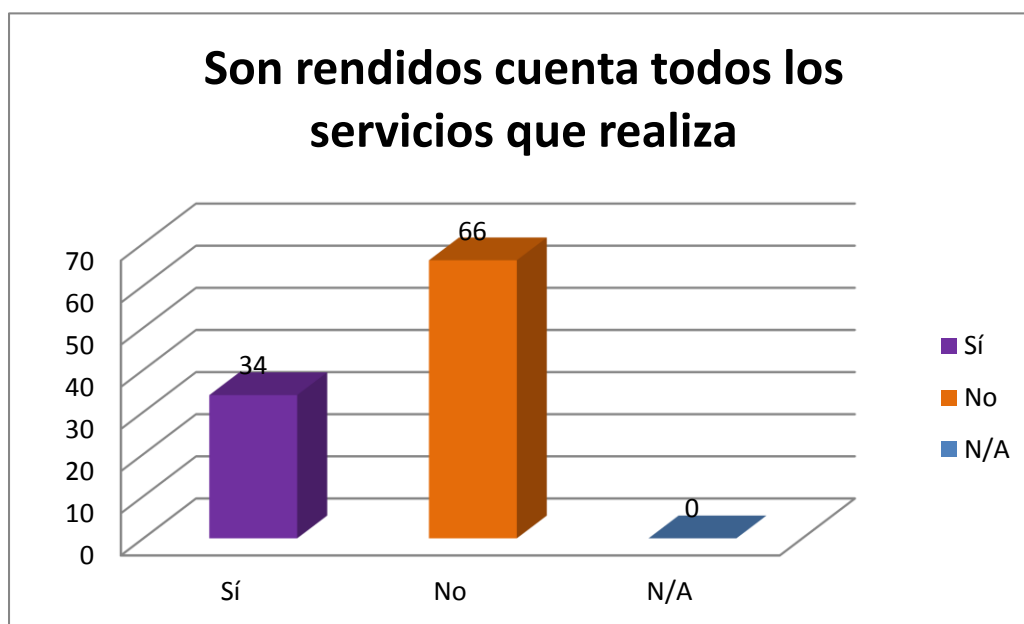
Cuadro 10 Rendimiento de cuentas

Concepto	N°	%
Sí	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No se rinde las cuentas de todos los servicios rendidos, mientras que el 34% manifiesta que sí.

Análisis: Esta actividad carece de supervisión lo que origina la presente situación y no coordinación.

Gráfico N° 11 Rendimiento de cuentas



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

9. ¿Son sustentados y autorizados por gerencia, los desembolsos?

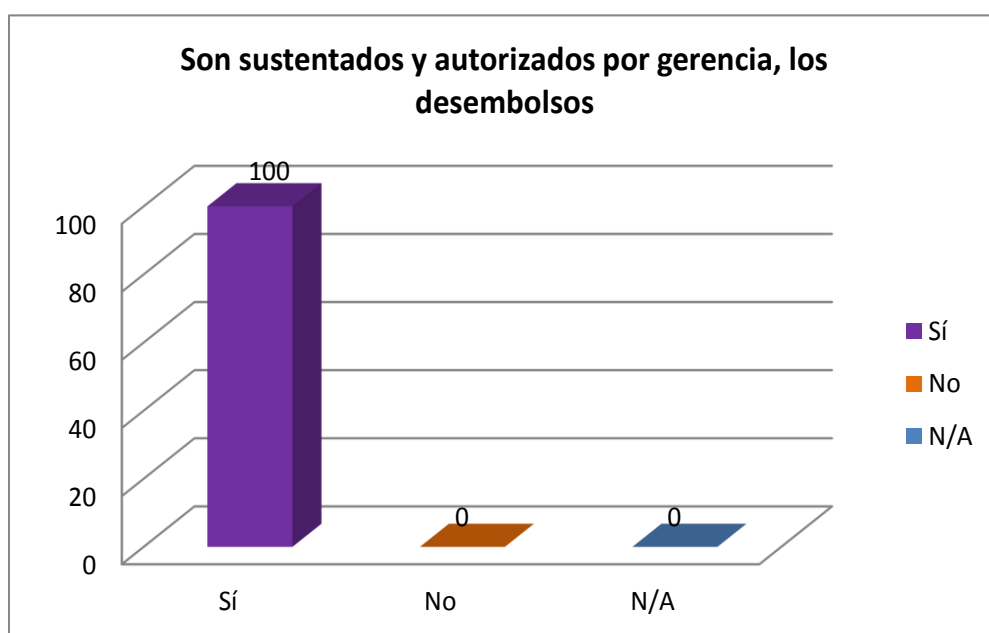
Cuadro 11 Desembolsos

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí son sustentados y autorizados por gerencia los desembolsos.

Análisis: Asuntos bien aspectado, ya que indica que se cumple con un proceso de control.

Gráfico N° 12 Desembolsos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

10. ¿Son emitidos, expuestos y aprobados los EE.FF mensuales por el directorio?

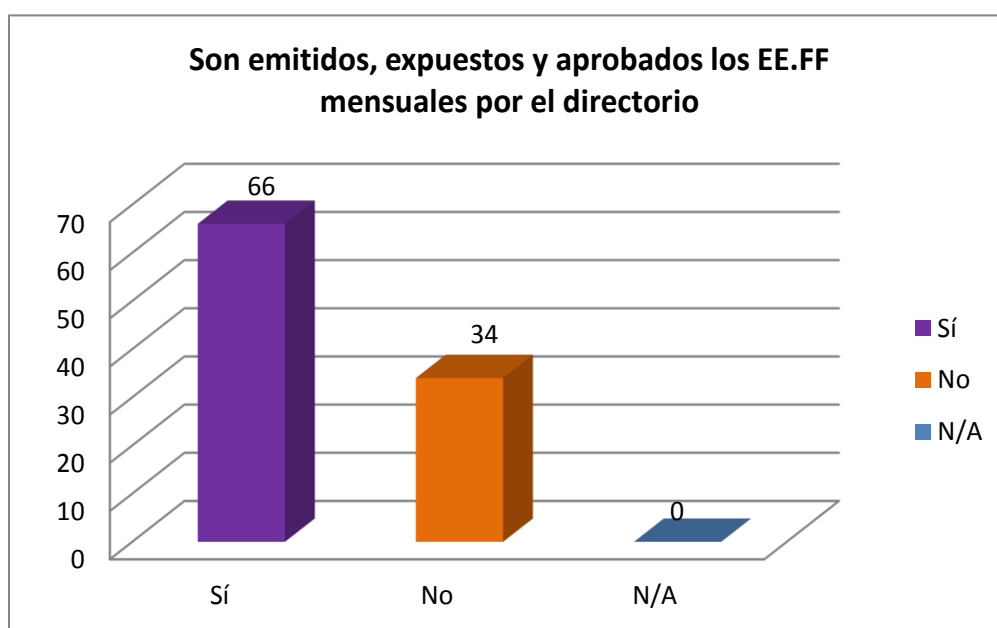
Cuadro 12 Emisión de Estados financieros

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Si son emitidos, expuestos y aprobados los EE.FF, mientras que el 34% manifiesta que No.

Análisis: la realidad es que no siempre se hace conocer esta política de trabajo.

Gráfico N° 13 Emisión de Estados financieros



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

11. ¿Han sido evaluados los funcionarios previo al ingreso a la empresa?

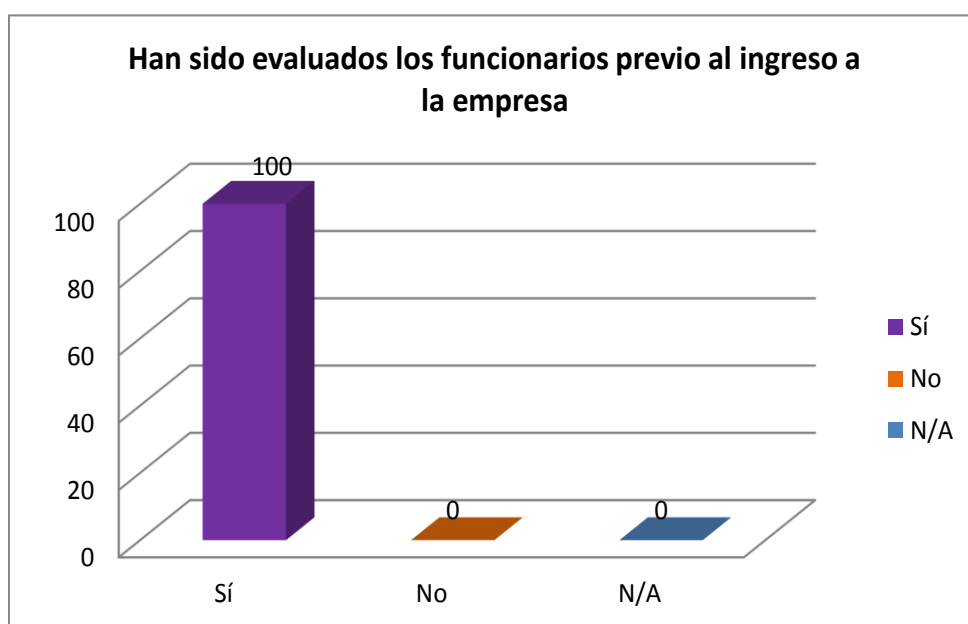
Cuadro 13 Evaluación de funcionarios

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí han sido evaluados los funcionarios previo al ingreso a la empresa.

Análisis: Situación aspectada correctamente al indicar que existe una evaluación de calidad en el personal tomado y calificado antes de su contratación.

Gráfico N° 14 Evaluación de funcionarios



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

12. ¿La empresa cuenta con el plan empresarial anual aprobado por el Directorio?

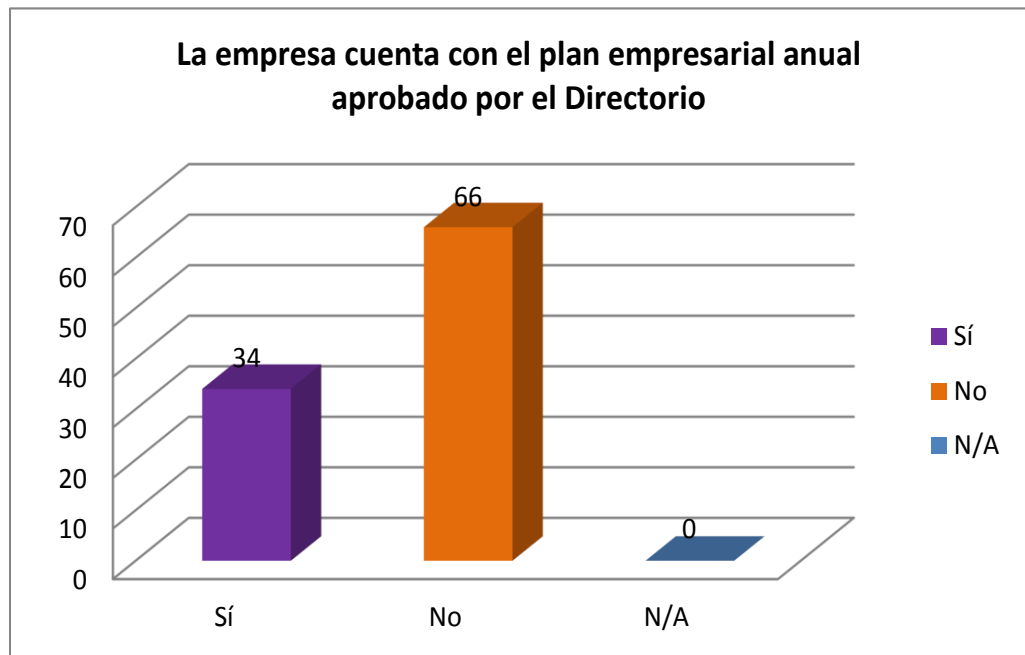
Cuadro 14 Plan Anual

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No cuentan con el plan empresarial anual aprobado, mientras que el 34% manifiesta que sí.

Análisis: Esto es cierto y de conocimiento del personal que existe limitación en el direccionamiento del Directorio.

Gráfico N° 15 Plan Anual



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

13. ¿Los libros y registros contables están bajo la supervisión de un contador público colegiado?

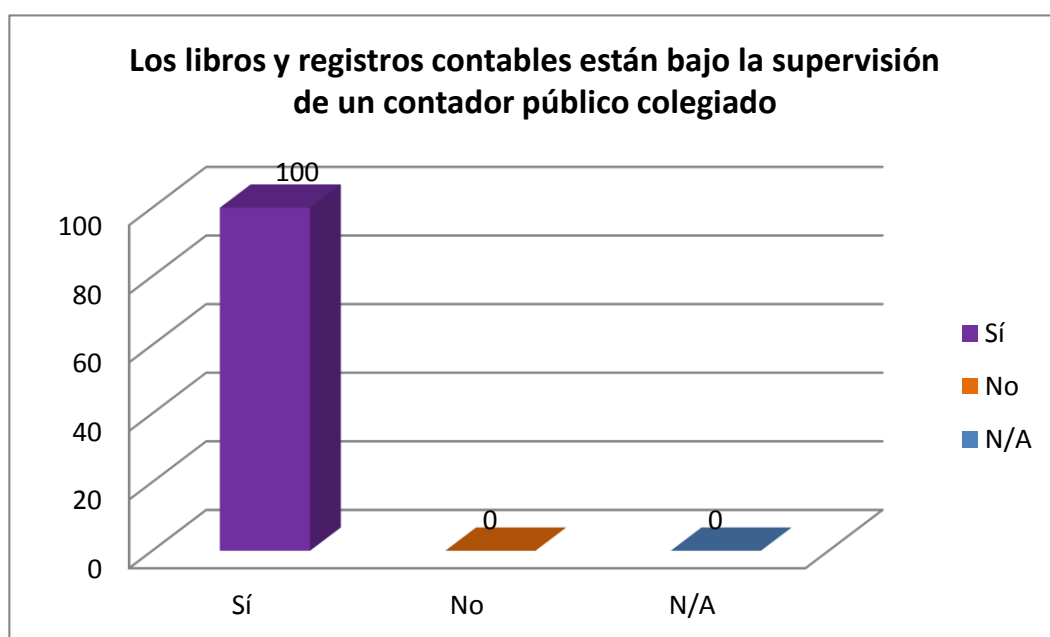
Cuadro 15 Registros Supervisados

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Si están bajo supervisión los libros y registros contables.

Análisis: En este caso si está establecido la supervisión del aspecto contable por un profesional.

Gráfico N° 16 Registros Supervisados



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

14. ¿Los libros contables se encuentran al día?

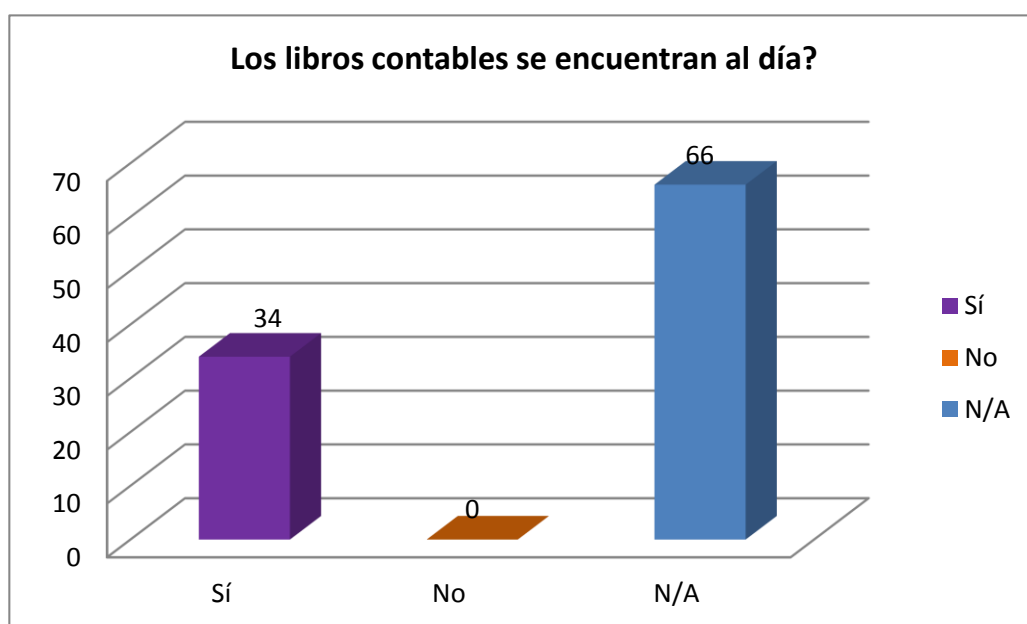
Cuadro 16 Libros al día

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	-	-
N/A	2	66
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que no les es aplicable esa pregunta, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: entre los encuestados solo existe un contable.

Gráfico N° 17 Libros al día



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

15. ¿Se preparan mensualmente estados financieros y son emitidos oportunamente?

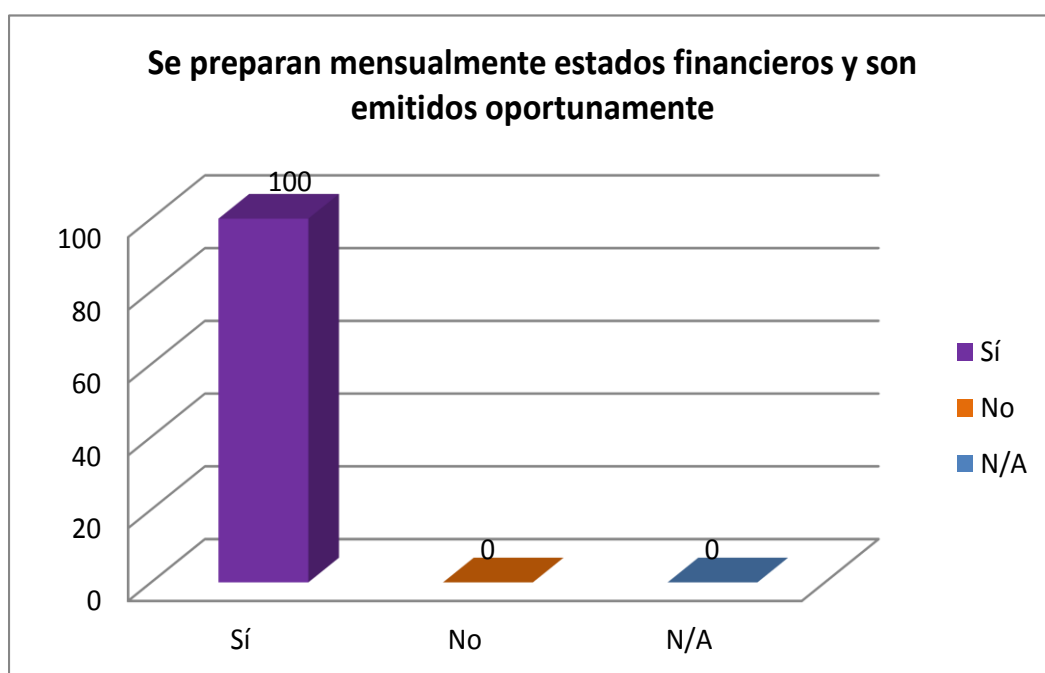
Cuadro 17 Preparación de EE.FF

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se preparan mensualmente estados financieros y son emitidos oportunamente.

Análisis: Asunto bien aspectado administrativamente.

Gráfico N° 18 Preparación de EE.FF



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

16. ¿Se formulan presupuestos anuales por áreas de responsabilidad, y se comparan con los resultados obtenidos?

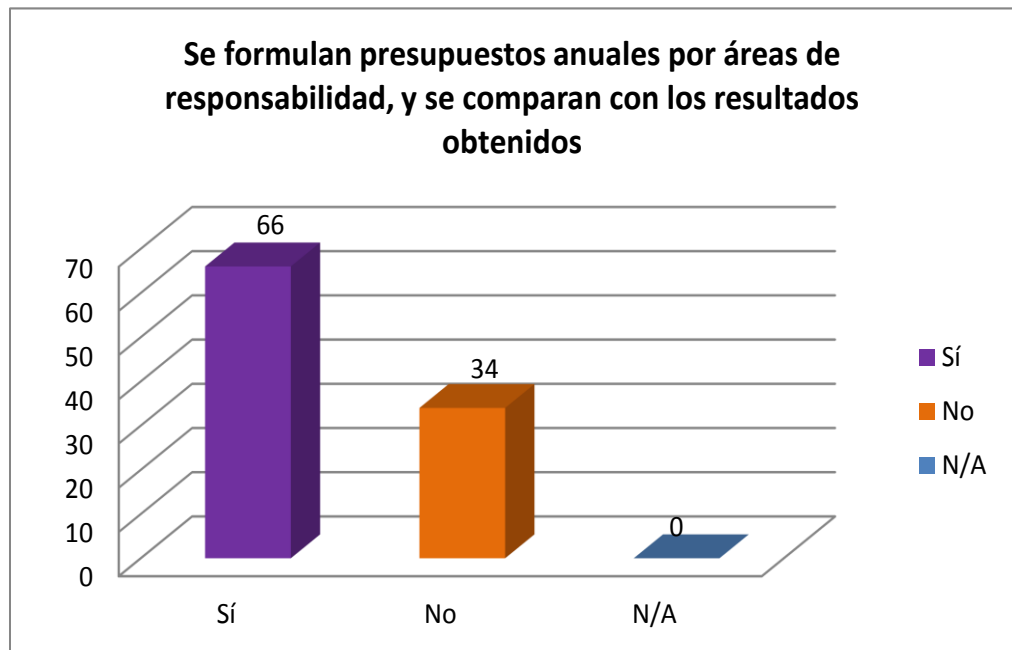
Cuadro 18 Presupuestos

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí formulan presupuestos anuales por áreas de responsabilidad y se comparan con los resultados obtenidos, mientras que el 34% manifiesta que No.

Análisis: En este caso si se formulan los presupuestos, pero en ciertos casos no son supervisados

Gráfico N° 19 Presupuestos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

17. ¿Las compras se efectúan en base a diversas cotizaciones?

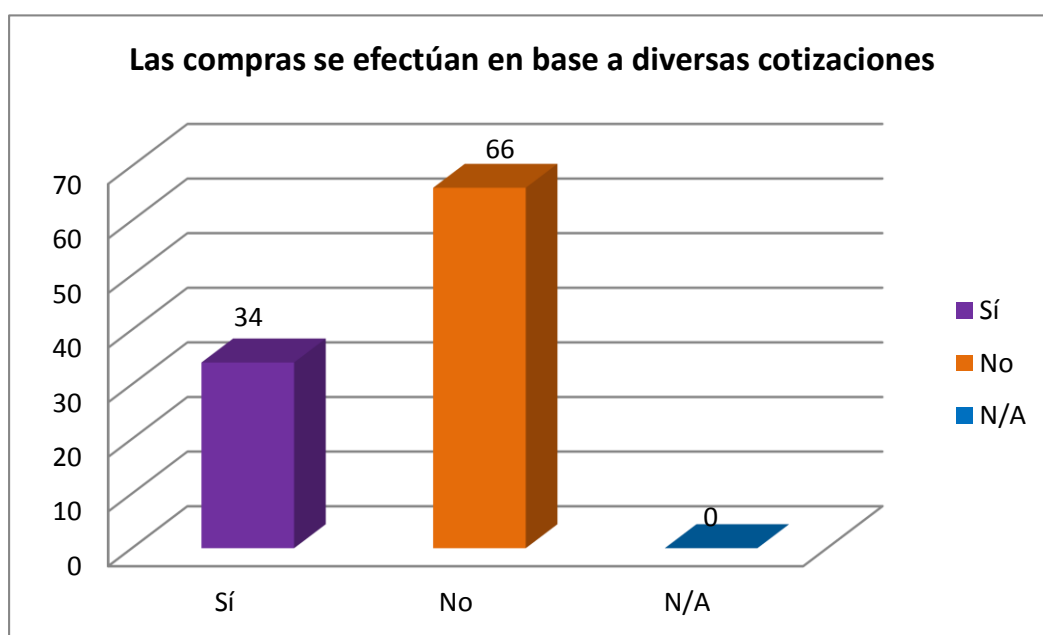
Cuadro 19 Cotización para compra

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que no se realizan cotizaciones, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: Esta es una deficiencia de control interno, reconocido por el personal como deficiencia de control.

Gráfico N° 20 Cotización para compra



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

18. ¿Se analiza la calidad del servicio y la respuesta filial del cliente?

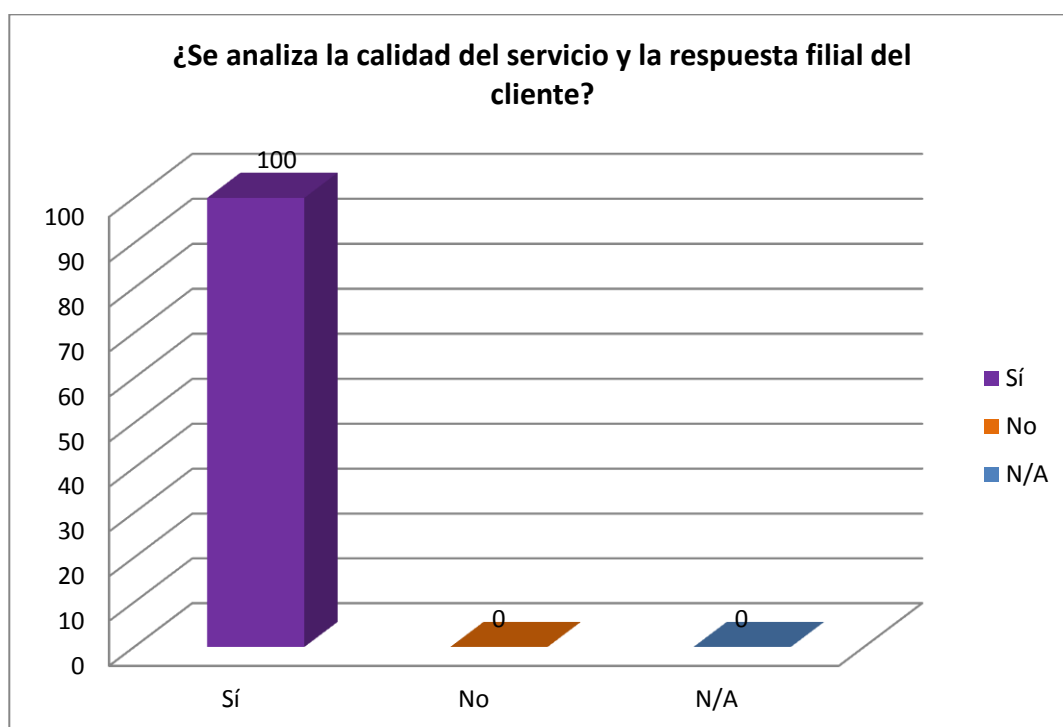
Cuadro 20 Fidelidad del cliente

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se analiza la calidad del servicio y la respuesta filial del cliente.

Análisis: Asunto bien aspectado, ya que existe un proceso que optimizar el servicio que se brinda al cliente.

Gráfico N° 21 Fidelidad del cliente



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

19. ¿La empresa cuenta con una oficina de auditoría interna?

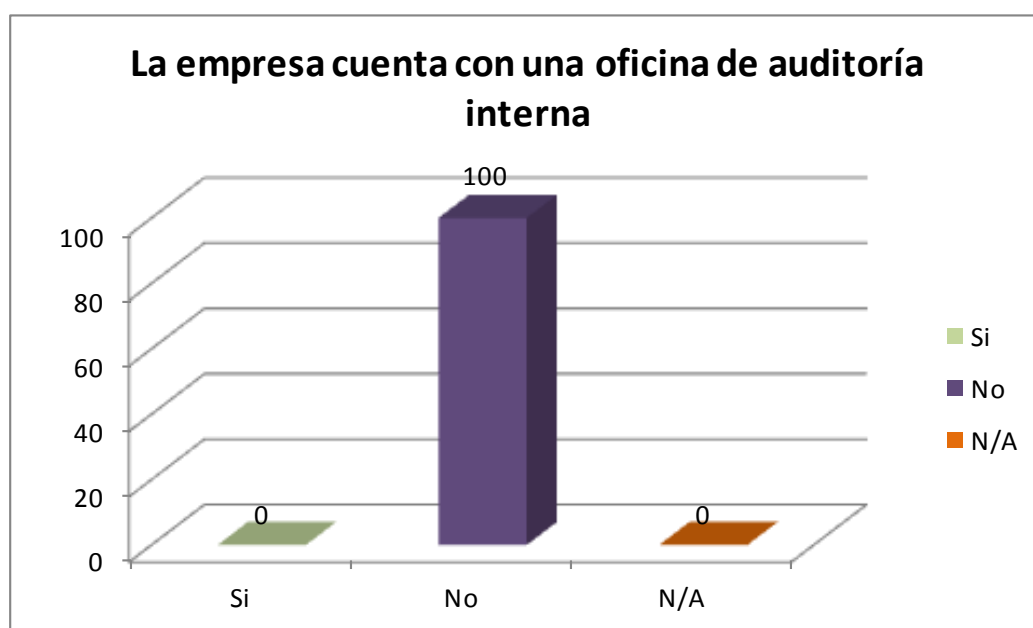
Cuadro 21 Oficina de Auditoría Interna

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	3	100
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí cuenta la empresa con una oficina de auditoría interna.

Análisis: una de las debilidades de la dirección, es no contar con un órgano de control que permita evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión.

Gráfico N° 22 Oficina de Auditoría Interna



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

20. ¿Depende la Asamblea del accionista?

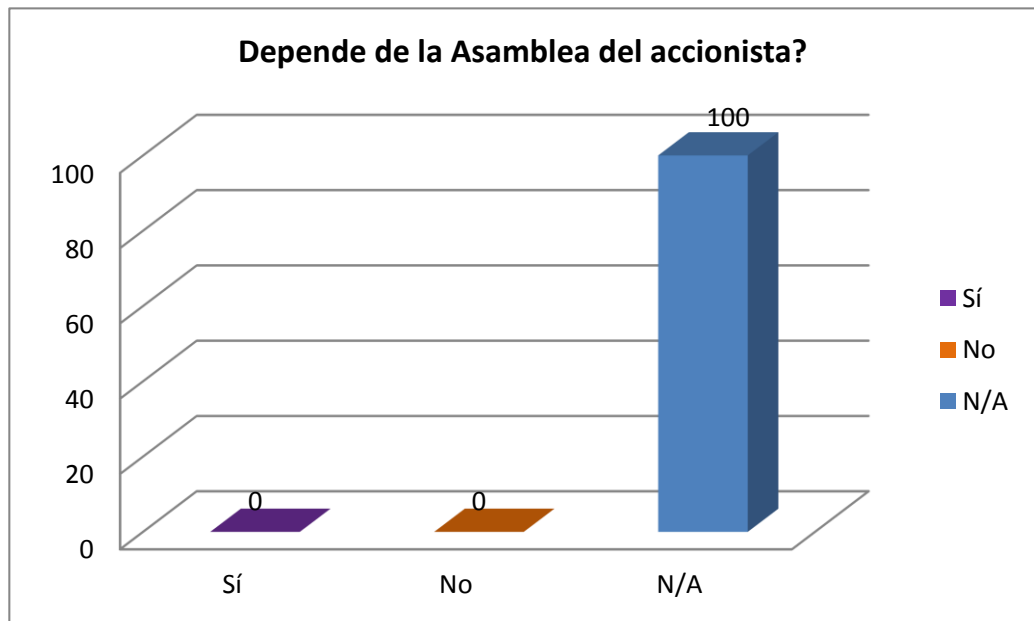
Cuadro 22 Asamblea Accionistas

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	-	-
N/A	3	100
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que no es aplicable esta pregunta.

Análisis: se resumen que como funcionarios la asamblea toma acuerdos que representan al accionista y eso es lo que sucede en TUNESA.

Gráfico N° 23 Asamblea de Accionistas



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

21. ¿Tiene auditoría interna su programa anual aprobado?

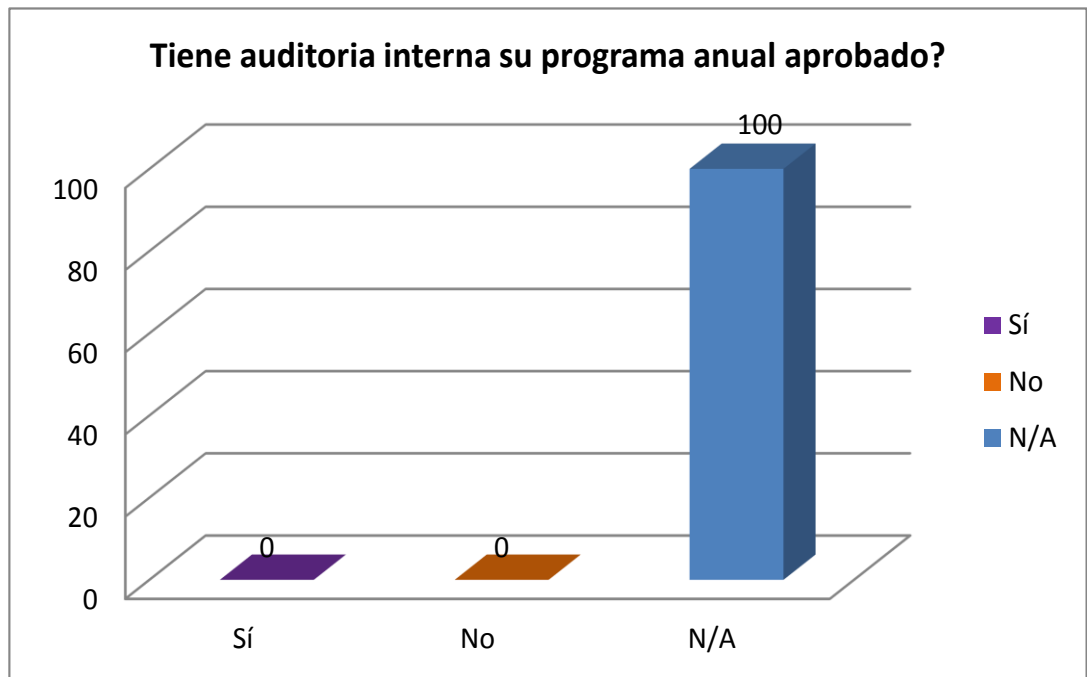
Cuadro 23 Programa de Auditoría interna

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	-	-
N/A	3	100
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que no es aplicable en la empresa.

Análisis: No existe un órgano de control interno.

Gráfico N° 24 Programa de Auditoría interna



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

22. ¿Los asientos de contabilidad, se sustentan en registros auxiliares o en documentos autorizados?

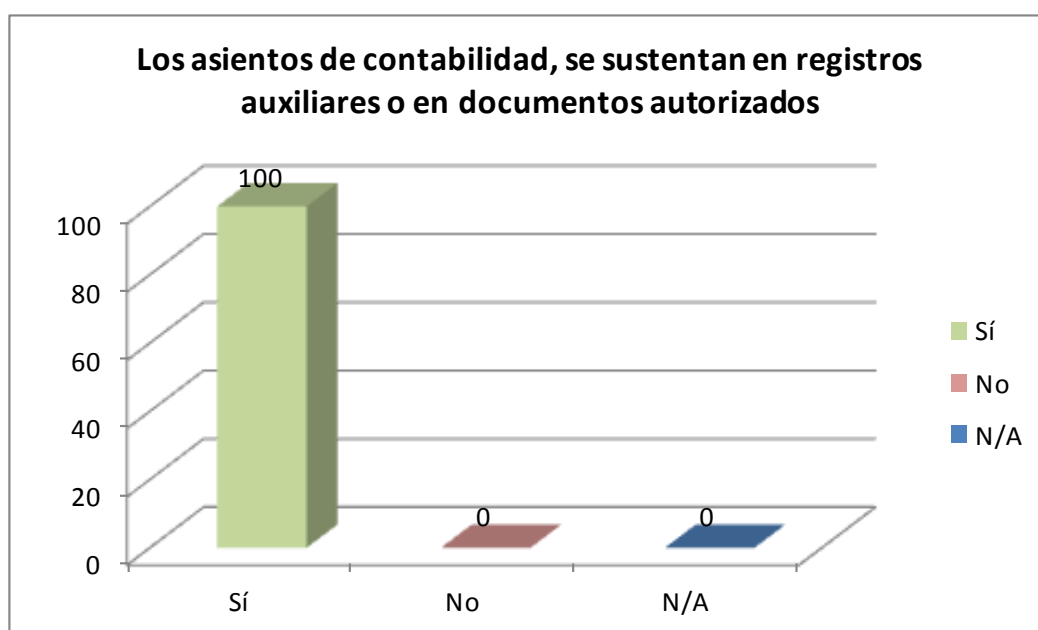
Cuadro 24 Sustento de Asientos Contables

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí sustentan.

Análisis: Asunto bien aspectado, ya que el departamento de contabilidad lleva con propiedad la actividad registrativa contable.

Gráfico N° 25 Sustento de asientos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

23. ¿Son todos los asientos de diario aprobados por un funcionario autorizado?

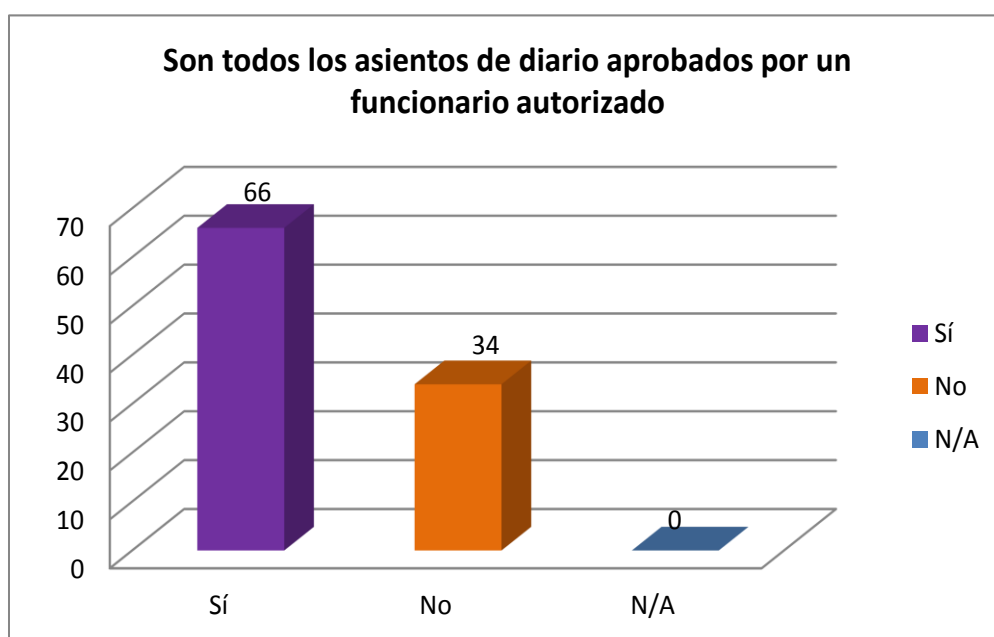
Cuadro 25 Aprobación de asientos

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí son aprobados todos los asientos por un funcionario autorizado, mientras que el 34% manifiesta que No.

Análisis: Asunto bien aspectado y controlado, pues esa actividad si se realiza, dando fortaleza a esta acción de supervisión.

Gráfico N° 26 Aprobación de asientos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

24. ¿Las acciones, valores y certificados por tesorería, están controlados?

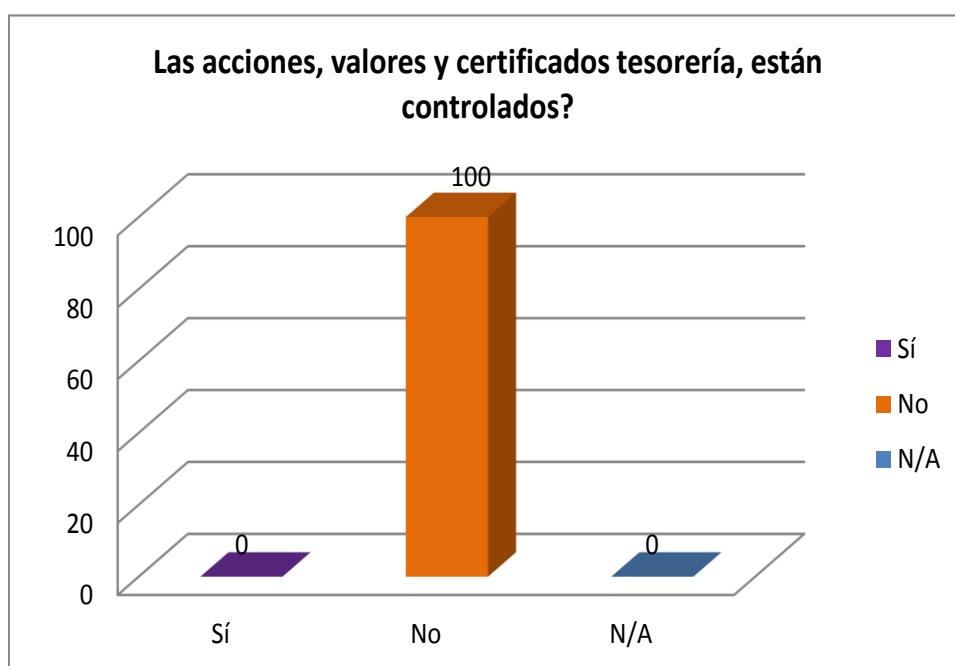
Cuadro 26 Valores controlados

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	3	100
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que No están controlados las acciones, valores y certificados por tesorería.

Análisis: esto se debe porque el sistema de Control interno de tesorería es incompleto y existe cambios constantes, posibilidad de fraude.

Gráfico N° 27 Valores controlados



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

25. ¿Son depositados íntegramente los ingresos diarios en el banco?

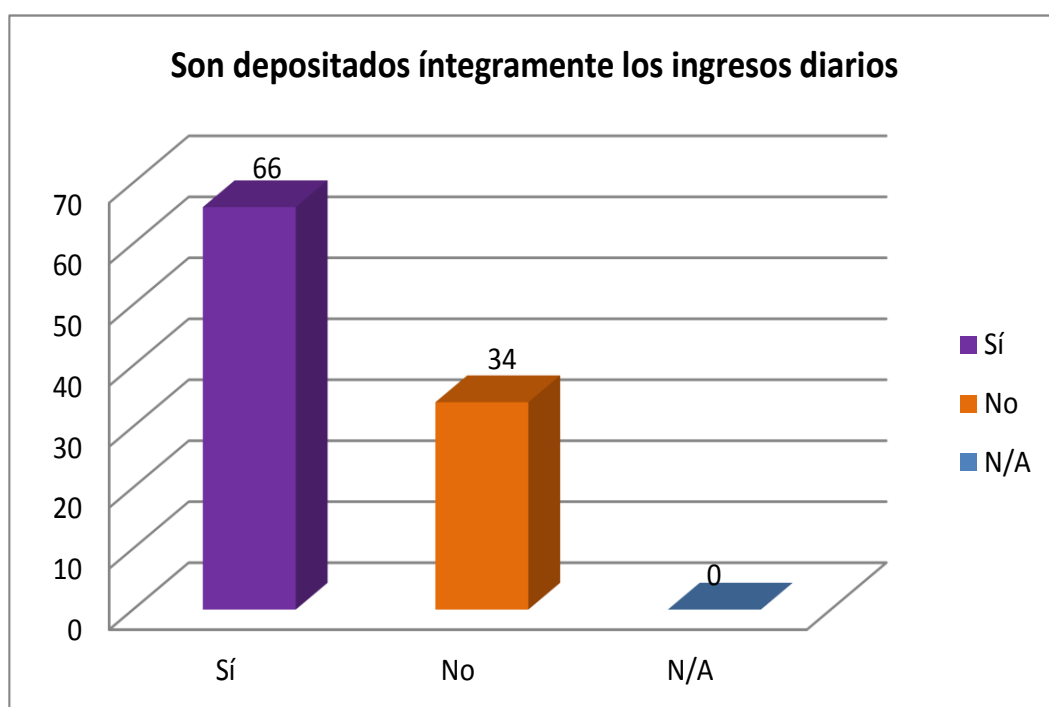
Cuadro 27 Depósitos en bancos

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí son depositados íntegramente los ingresos diarios, mientras que el 34% manifiesta que No.

Análisis: Esta situación es deficitario en el sistema de control interno, debido a que el sistema existente no se cumple.

Gráfico N° 28 Depósitos en bancos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

26. ¿Se controlan que los ingresos estén sustentados documentariamente?

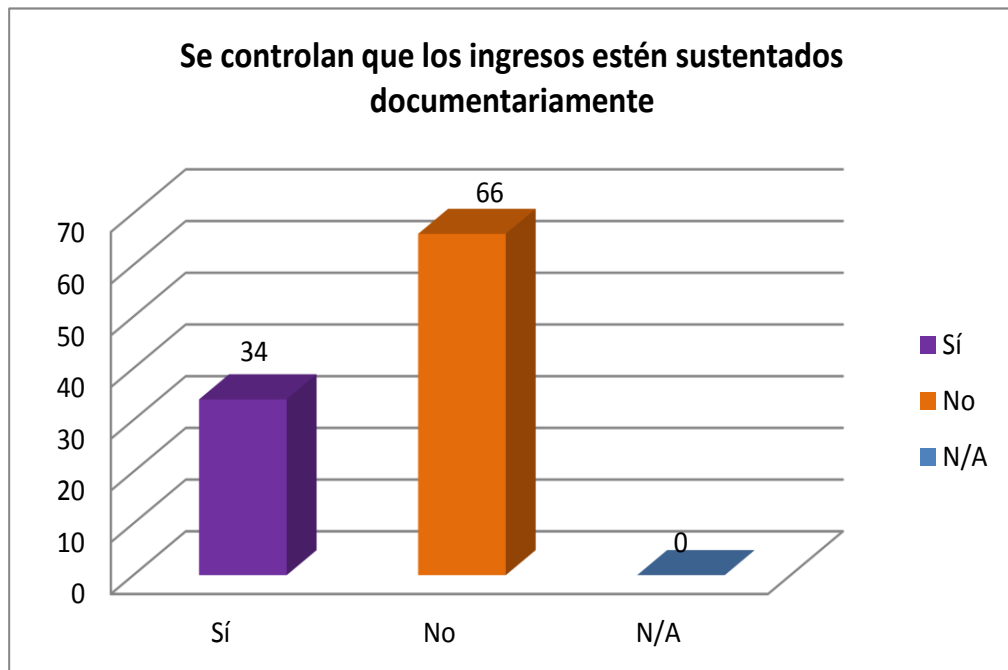
Cuadro 28 Control de Ingresos

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No se controlan los ingresos sustentados documentariamente, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: situación deficitaria porque las deficiencias mostradas en el sistema, no las detecta. Esto es un riesgo potencial importante.

Gráfico N° 29 Control de Ingresos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

27. ¿Existen otros ingresos provenientes de actividades relacionadas con el transporte público?.

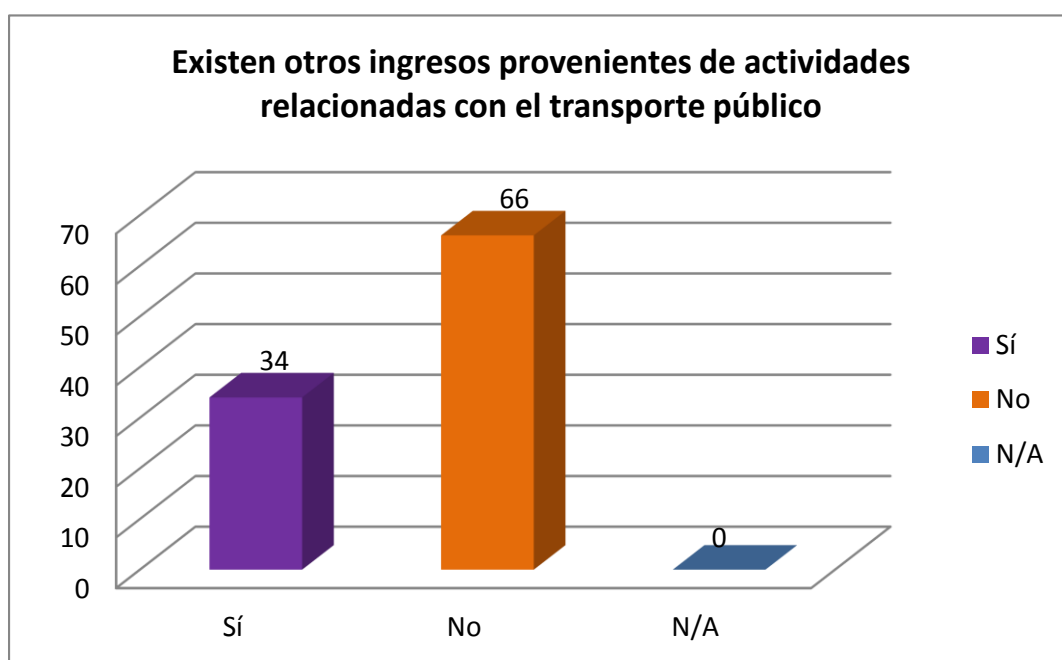
Cuadro 29 Otros ingresos

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No existen otros ingresos provenientes de actividades relacionadas con el transporte público, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: situación debido a que no está uniformizado el conocimiento de las decisiones de Gerencia.

Gráfico N° 30 Otros ingresos



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

28. ¿Son comparados con el mayor los registros del activo fijo, cuando menos una vez al año?.

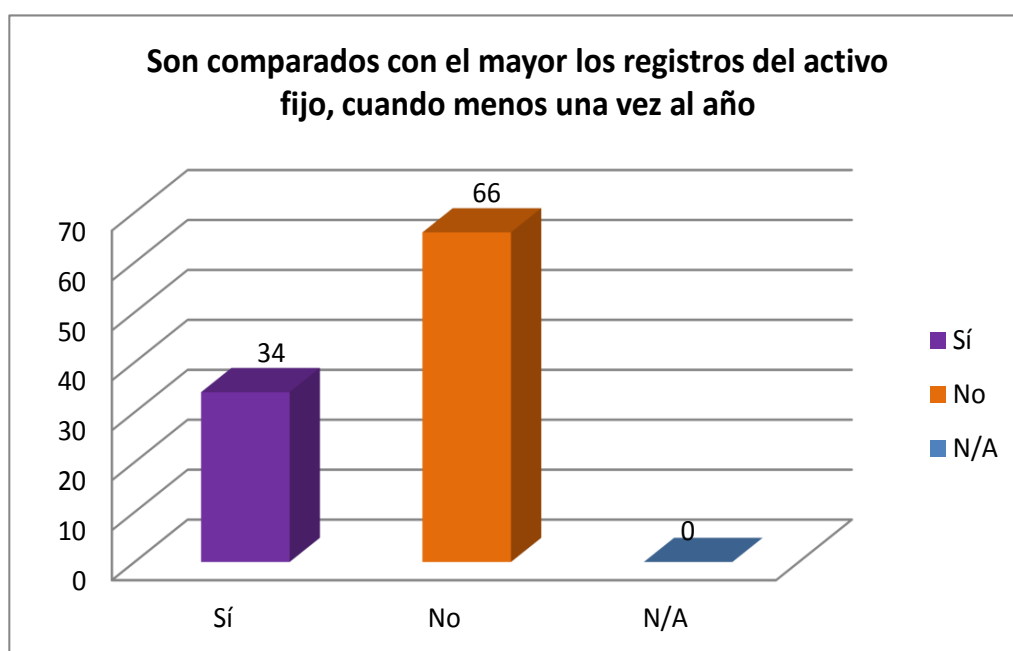
Cuadro 30 Comparación de registros

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No son comparados con el mayor registros del activo fijo, cuando menos una vez al año, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: Situación por deficiencia del control interno, mostrando deficiencia y probable riesgo futuro.

Gráfico N° 31 Comparación de registros



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

29. ¿Existe una política definida sobre el uso e inversión de unidades de transporte?

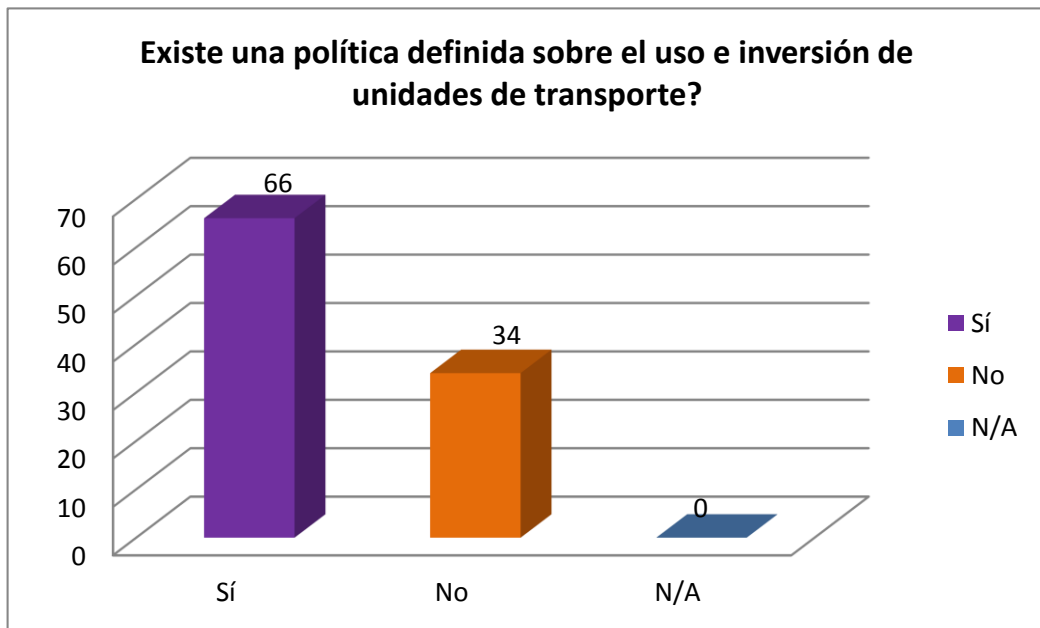
Cuadro 31 Política

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	1	34
N/A	0	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Si existe una política definida sobre el uso e inversión de unidades de transporte, mientras que el 34% manifiesta que No.

Análisis: En este caso el profesional más joven desconoce la existencia de ella.

Gráfico N° 32 Política



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

30. ¿Las ventas o cambios de unidades de transporte, es autorizado previamente por el directorio?

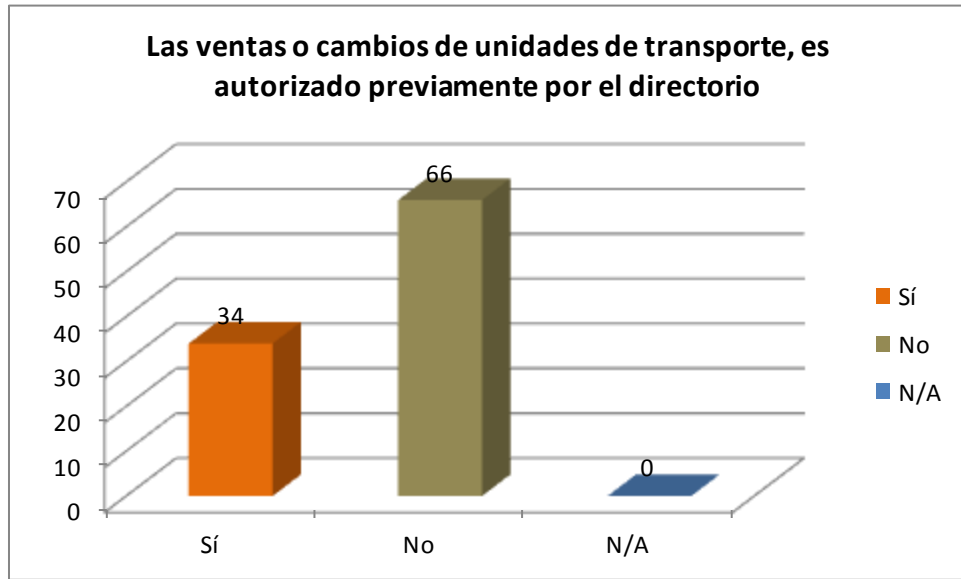
Cuadro 32 Autorización

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que No aplica las ventas o cambios de unidades de transporte, solo son autorizados previamente por el directorio, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: hecho que resulta por desconocimiento de las estrategias de desarrollo.

Gráfico N° 33 Autorización



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

31. ¿Se encuentran aseguradas dichas unidades? ¿Se revisan las pólizas de seguros periódicamente?

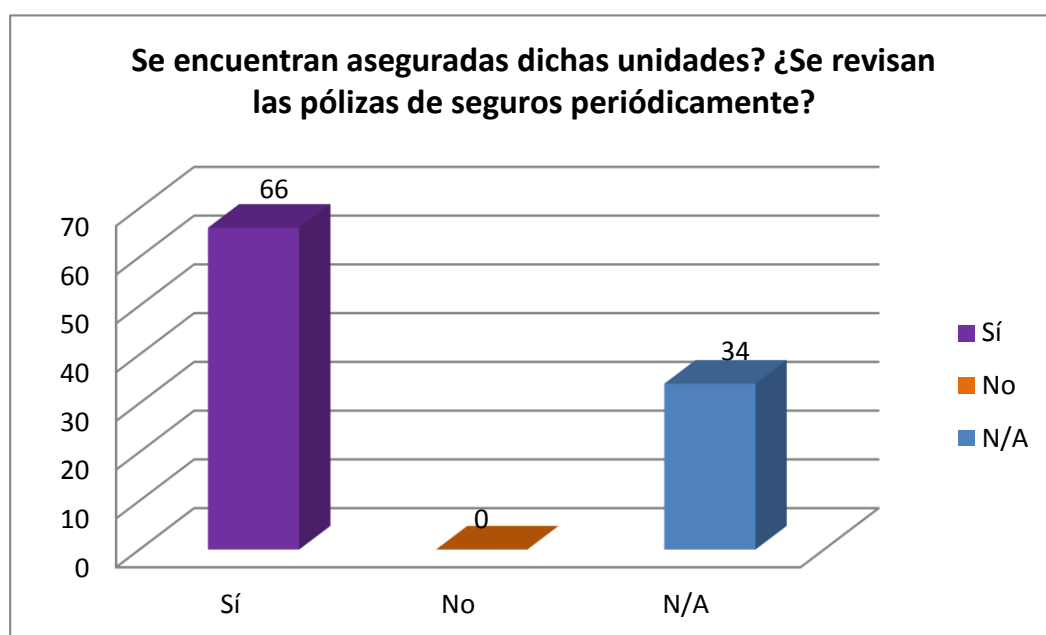
Cuadro 33 Seguro de Unidades de transporte

Concepto	N°	%
Si	2	66
No	-	-
N/A	1	34
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se encuentran aseguradas las unidades de transporte y que se revisan periódicamente las pólizas de seguros, mientras que el 34% manifiesta que no le es aplicable.

Análisis: Situación aspectada correctamente porque es una de las fortalezas de control y gestión de la empresa.

Gráfico N° 34 Seguro de unidades de transporte



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

32. ¿Existen valores en caja de seguridad o en el banco?

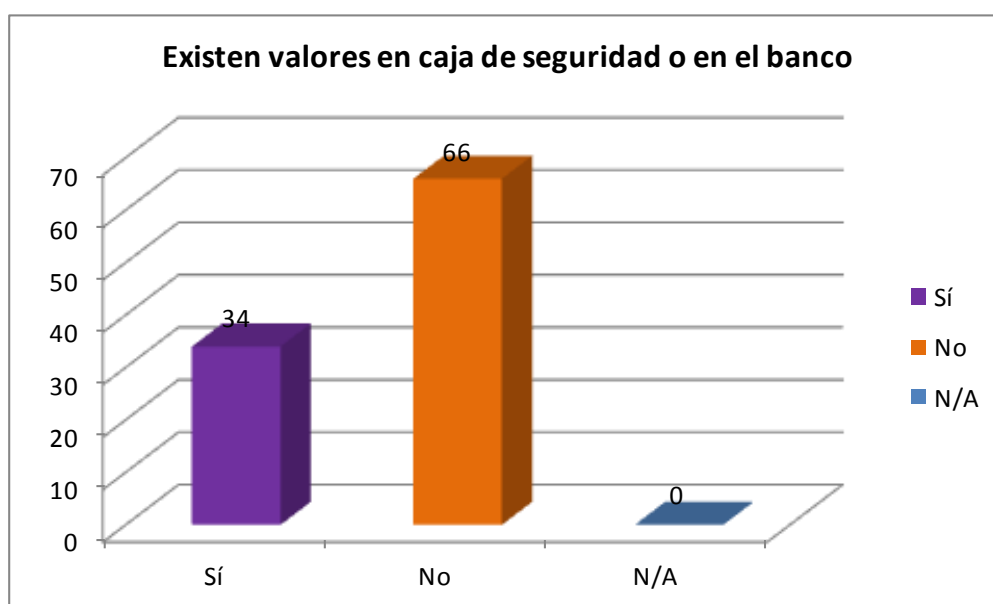
Cuadro 34 Valores en caja

Concepto	N°	%
Si	1	34
No	2	66
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 66% de las personas encuestadas, manifestaron que desconocen si existen valores en caja de seguridad o en el banco, mientras que el 34% manifiesta que Sí.

Análisis: El sistema de control no observa normas o políticas internas con propiedad y necesarias para la empresa, lo que crea debilidad y un riesgo potencial en el control.

Gráfico N° 35 Valores en caja



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

33. ¿Se encuentra asignado como fondo fijo una cantidad autorizada, para cubrir gastos menores?

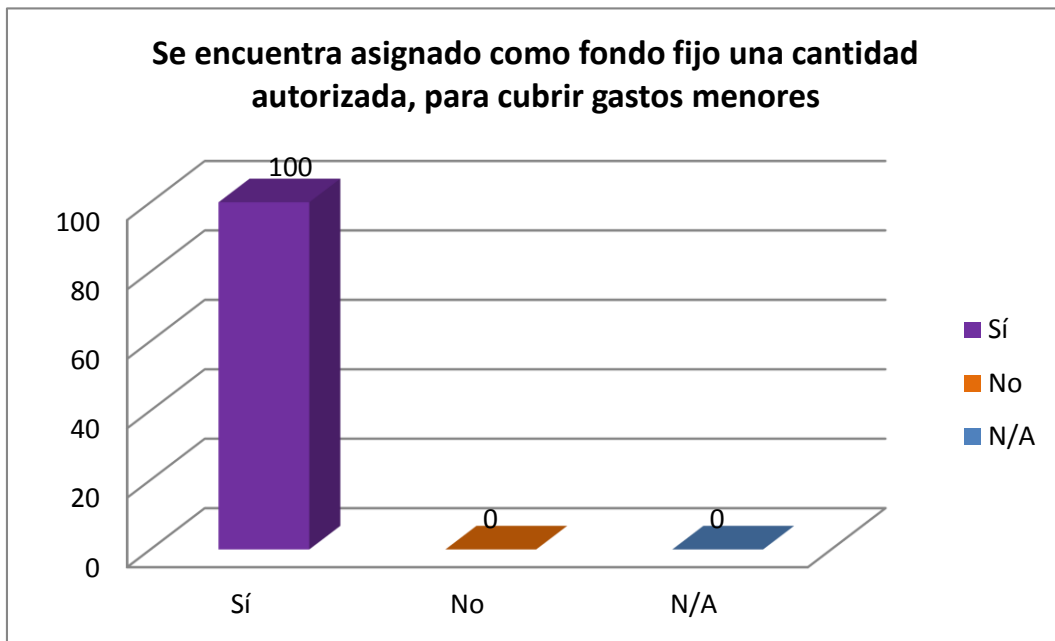
Cuadro 35 Fondo caja

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se encuentra asignado como fondo fijo una cantidad autorizada para cubrir gastos menores.

Análisis: Asunto bien aspectado, ya que se verificó que el fondo asignado está aprobado.

Gráfico N° 36 Fondo fijo



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

34. ¿Existe un reglamento de caja chica?

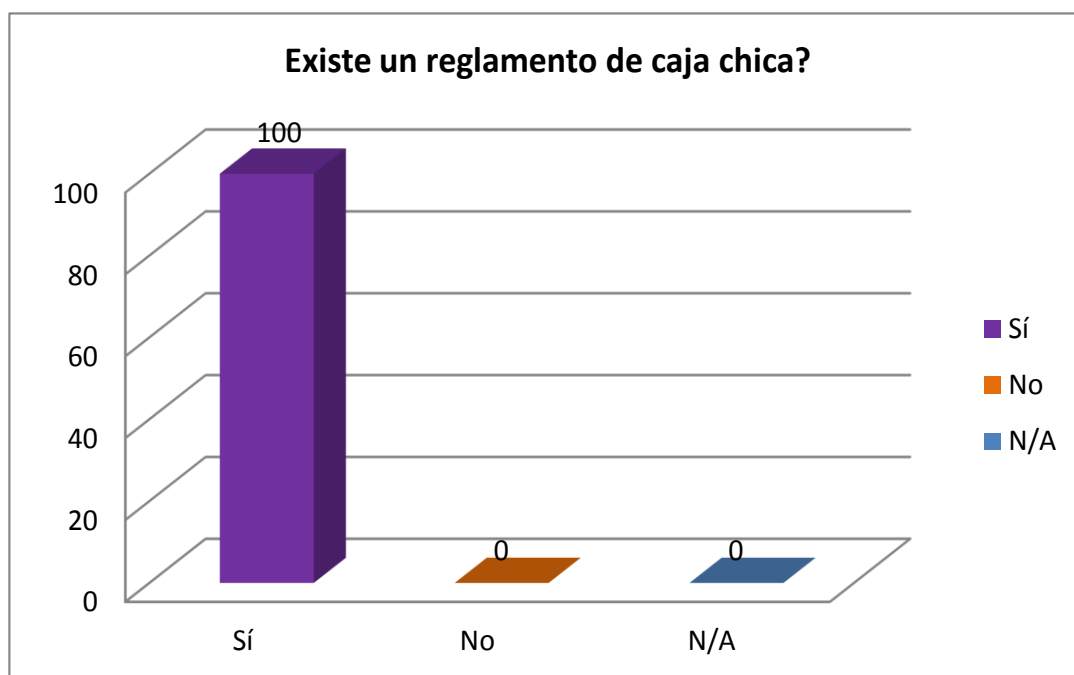
Cuadro 36 Reglamento de Caja chica

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí existe un reglamento de caja chica.

Análisis: Asunto controlado con el sistema de control para caja chica existente.

Gráfico N° 37 Reglamento de Caja chica



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

35. ¿Se cierra caja chica en forma diaria previa verificación?

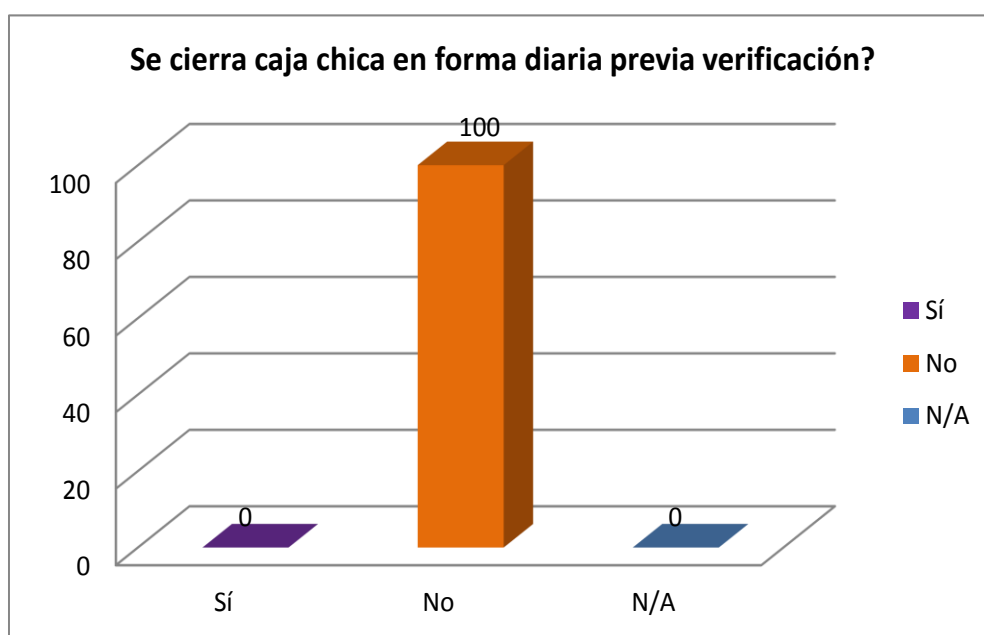
Cuadro 37 Cierre de caja chica

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	3	100
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que No se cierra caja chica en forma diaria.

Análisis: Hecho que está comprobado y constituye una deficiencia del sistema de control interno y contribuye un riesgo en la gestión.

Gráfico N° 38 Cierre de caja chica.



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

36. ¿Se liquidan gastos para reembolso previamente autorizados por gerencia, en formato expreso?

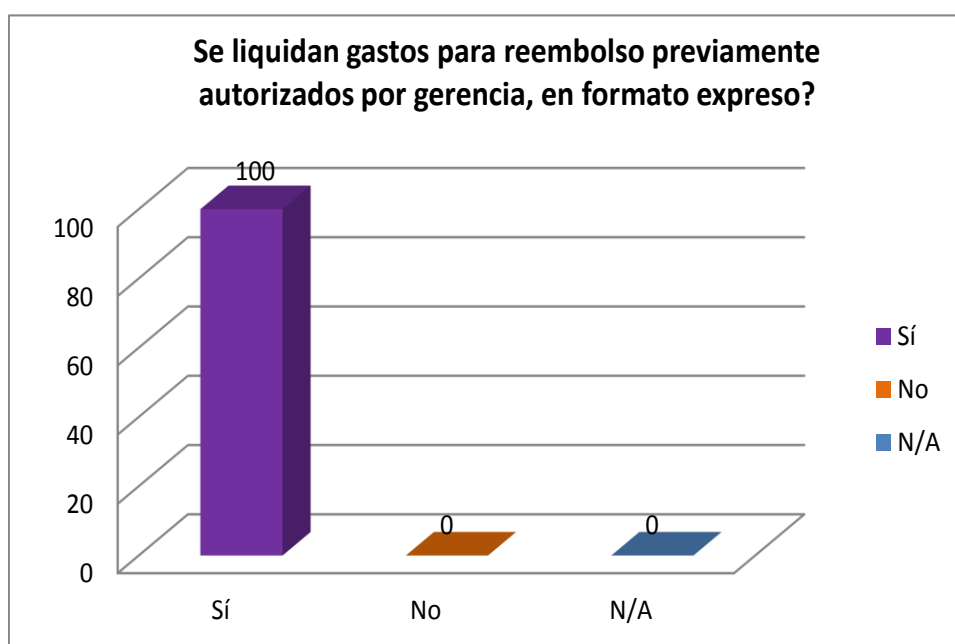
Cuadro 38 Gastos para reembolso

Concepto	N°	%
Si	3	100
No	-	-
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que Sí se liquidan gastos para reembolso previamente autorizados por gerencia mediante un formato expreso.

Análisis: asunto bien aspectado y que controla los riesgos de la empresa

Gráfico N° 39 Gastos para reembolso



Fuente: Cuestionario de control interno.
Elaborado: por los autores

37. ¿Los fondos, cheques, valores y documentos se encuentran regulados por un reglamento de manejo de fondos?

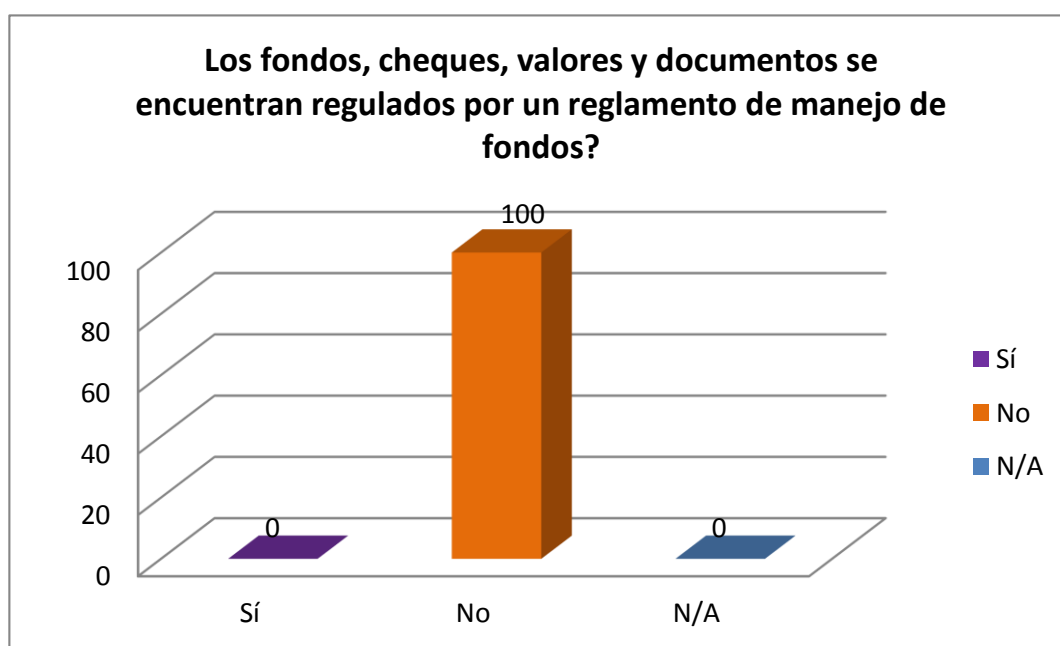
Cuadro 39 Reglamento de fondos

Concepto	N°	%
Si	-	-
No	3	100
N/A	-	-
Total	3	100

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas, manifestaron que No se encuentran regulados por un reglamento de manejo de fondos.

Análisis: La empresa carece de esta herramienta, lo que trae como consecuencia un débil control interno en el proceso y posible riesgo futuro.

Gráfico N° 40 Reglamento de fondos



Fuente: Cuestionario de control interno.

Elaborado: por los autores

B. Resultado de la Guía de entrevista

Efectuada la entrevista al contador (Anexo N° 03) de la empresa se obtuvieron respuestas de orden cualitativo, que es lo que se requiere obtener con este trabajo de investigación para el diagnóstico requerido.

Se resumió en:

Pregunta N°	Referido a	Respuesta	Ponderación		
			Positivo	Negativo	Proceso
1	Estructura organizacional	Existen un sistema control que el personal observa		✓	
2	Conocimiento del control interna.	El personal conoce la política contable pero no cumple		✓	
3	Tipo de sistema contable	Manual sistema informático en proceso.			✓
4	Reportes contables	Existe atraso con afectación de decisiones.		✓	
5	Toma de decisiones	En base a reunión de trabajadores.	✓		

6	Identificación a personas a prop. de empre	Existe identificación	✓		
7	Evaluar riesgos inherentes.	Gerencia ha diseñado un sistema de control interno	✓		
8	Evaluar riesgos control	Existen políticas y procedimiento que el personal conoce	✓		
9	Conocimiento del sistema control interno.	El contador conoce, el personal no mucho		✓	
10	Utilización de registro contable	Existen documentos sustentatorios	✓	✓	
11	Realiza auditoria externas	No se efectúan		✓	
12	Omisiones, faltantes, errores y distorsión.	Solo cuando se verifican documentos		✓	
13	Fiabilidad de políticas y procedimientos.	Confiabilidad parcial	✓		
14	Contabilidad prepara EE.FF	Si existe	✓		
15	Facturas que afectan	Libre e irregular competencia			✓
16	Respect a reports contables	Se presume que sí, pero no se ha verificado		✓	
17	Aplicación de pruebas de revisión de transacciones	No se realizan.		✓	
18	Riesgo de control	No conoce, no se evalúa		✓	
19	Revisiones e inspecciones sostenidas	No		✓	
20	Consideración de la empresa según volumen de operac.	Pequeña empresa.			✓

Fuente: control interno y sistema contable según NIA 400

Elaborado: por los autores.

Conclusión de la guía de entrevista:

a. Con respecto a la organización

Existe organigrama, manuales y reglamento de funciones, que el personal en determinadas circunstancias cumple y otras no.

No existe un cumplimiento sostenido de funciones, lo que fragiliza este tema administrativo.

b. Respecto al sistema de contabilidad

Se estableció que existe un sistema contable manual informático, que emite reportes contables con atraso, personal que no cumple con los controles establecidos en los procesos y ausencia de pruebas de revisión de transacciones. Mostró como situación positiva, que gerencia realice reuniones de trabajo.

c. Respecto al sistema de control interno

Se determinó que no se realizan auditorías externas, no existe un órgano de control interno, que las deficiencias, omisiones, errores o distorsiones se comprueban durante las esporádicas revisiones documentarias, que existe incertidumbre respecto a si este sistema se encuentra complementando al sistema contable. Lo favorable es que el personal se encuentra identificado con las políticas gerenciales de control lo que da cumplimiento al primer elemento de la estructura de Control Interno: Ambiente de control.

Se resume en no eficiente el sistema de control interno existente.

C. Aplicación de la revisión documentaria mediante el instrumento hoja de revisión y evaluación de documentos

Se examinaron documentos de diversas áreas con la finalidad de concordar con el contenido de la NIAS y que abarca los siguientes ítems:

C.1 Respecto a riesgo inherente – La NIA 320 “Importancia relativa”, párrafo 13 (Vizcarra, J; 2013) conceptúa como la

susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas o el riesgo que en caso de no existir los pertinentes controles internos, representa la propensión del saldo de una cuenta o clase de transacciones de sufrir una distorsión que puede resultar materia en la información financiera.

- Factores que inciden: a nivel de estado financiero

1. Integridad de la Gerencia

Se estableció que gerencia firma y asume responsabilidad, por la documentación que egresa y/o acepta de la empresa producto de obligaciones y derechos y de la gestión.

Ejemplo:

- b. Contrato de trabajo – Sr. Miguel Mora – Nov. 2012.
- c. Pago de planillas de sueldo – Nov 2012 – S/. 4510.-
- d. Factura N°043 por compra Rpto. – “Miguelitos” S/. 1,246.00

2. Experiencia y conocimiento de la gerencia

Se observó conformidad, toda vez que la gerencia es ocupada por una persona que es propietaria, conoce del sector y es profesional, y no hay posibilidad de quiebra o información incorrecta en la emisión de los estados financieros.

3. Naturaleza del giro o actividad de la entidad

- a. Los productos y/o servicios que ofrece, se encuentra sustentados con la documentación que procesa la empresa en sus áreas diversas.
- b. No existe obsolescencia tecnológica informativa, dado que se encuentra en un proceso de implantación digital, aunque si hay procedimientos manuales que deben cambiar.
- c. No hay complejidad en la estructura o el capital, ya que los montos corresponden a accionistas que son familiares y está sustentado con un capital suscrito y

pagado según testimonio de su escritura pública (Tomo 35, título III – pág. 96).

- d. Las oficinas producto de la dispersión geográfica Huamachuco, Santiago de Chuco, de los lugares a los cuales ofrece el servicio, si muestran atraso en remitir la documentación que varía de 1 a 4 días.

Resultado: Existe un riesgo inherente provenientes del literal 3 d. Estas actividades fueron verificadas mediante la observación, indagación e inspección.

- Factores que inciden a nivel de saldo de cuenta y clase de transacción
 1. Cuentas de estados financieros susceptibles de distorsión
 - a. No existen cuentas que hayan requerido ajustes inusuales en el periodo anterior, revisado el libro diario.
 - b. No se han realizado operaciones de compleja sustentación, ya que solo otorga el servicio de transporte con sus procedimientos y documentos usuales.
 - c. Respecto a la susceptibilidad de los activos a pérdida o malversación, se verificó:
 - Que las unidades compradas existen y están documentadas lo que fortalece el importe de los EE.FF se verificó mediante la observación y comprobación.
 - Que alguna unidad de Transporte fuera de servicio, se encuentra parqueada en el patio de servicio y sujeta a posterior arreglo. Se evidenció mediante la observación.
 - Que otros activos como inmuebles y/o maquinarias sirven de local de funcionamiento y está se encuentra detallada en el estado de situación financiera. Se verificó mediante la lectura del detalle.

2. No se observó la consumación de transacciones complejas o inusuales, particularmente a fin o cerca de fin de año, como indicativo de actividad indebida.

C.2. Respecto a “riesgo de control”

La NIA 25, párrafo 14 (Vizcarra, J; 2013) conceptúa como el riesgo de que el sistema de control interno no prevenga o detecte oportunamente, en el saldo de una cuenta o clase de transacciones, una distorsión que pueda resultar material en la información financiera.

En concordancia con esta NIA, se evaluó la eficacia de los sistemas de contabilidad y control interno.

- Sistema de Contabilidad
 - Operaciones sin registro

Fecha	N° documento	Concepto	Importe
05/01	BV 0010406	Compra grasa	15.00
12/01	Ticket 0125675698	Compra agua	26.00
13/02	Ticket N° 0806000046 Sodimac Perú	Compra pegamento	22.10
04/04	B. Vta. N° 382736 Farm. Funegra SAC	Varios	27.40
		TOTAL	90.50

- Operaciones con error de cálculo

Fecha	N°	Concepto	Registro efectuado	Registro debe ser	Diferencia	Error
25/03	1	Planillas de pago N° 13	3,652.-	3,552.-	100.-	Exceso
15/02	2	Liquidación N° 08 – Caja chica	621.-	629.-	8.-	Defecto
07/01	3	Registro Vta. pasaje – Enero	1,278.-	1,298.-	20.-	Defecto
04/03	4	Despacho de paquetes a Lima	20.-	22.-	2.-	Defecto
11/04	5	Compra útiles Ofic. Bv 432	36.-	33.-	3.-	Exceso

- Operaciones con error de clasificación contable

En este caso el error es cualitativo – procede la reclasificación de cuentas

Fecha	N°	Concepto	Cuenta registrada	Cuenta debe ser	Importe
26/01	1	Fact N° 00321 Compra Rep. Ofic.	60.3.2	60.3.3	78.-
15/05	2	Fact N° 6832 – Miguelitos SA - Repuestos	45.1	42.1	47.-
04/03	3	Conciliación bancaria – Feb 2014 ajuste por N/cargo	67.3.6	63.9.1	12.-
02/03	4	Aceptación letra # 002	45.3.9	45.4.1	650.-
17/03	5	Viaje por capacitaci. T. Negreiros	62.6	62.4	200.-
02/02	6	Pago Rec. Luz # 4621 – Enero 2014	63.6.5	63.6.1	89.-
15/03	7	Descuento por promoción PAS	74.1.2	74.1.1	14.-
				Total	1,090.-

- Operaciones con error de resumen aritmético en registros

Fecha	N°	Concepto	Dice	Debe ser	Diferencia
31/03	1	Suma libro compras – Mes Feb.	2,105.-	2,236.-	131 – Defecto
10/04	2	Suma parcial Reg. Caja chica (haber)	418.-	448.-	30 – defecto
15/04	3	Resumen wincha auditora de pasajes según planilla de ventas	1,250.-	1,240.-	10 – exceso
31/03	4	Resumen de Diario	No legible	40,625.-	---

• Sistema de Control Interno

a. Respecto a la eficiencia de las operaciones (procedimientos de control interno)

Efectuado el arqueo de caja chica el 28.02.12, se determinó que el saldo del efectivo del fondo fijo arqueado, no concilia con el saldo reflejado en el estado de situación financiera de la misma fecha.

Detalle

Saldos según arqueo fondo asignado C. Chica		1,000.-	Saldo según estado de situación financiera 28/02/12	Diferencia
1	Menos Efectivo	(584.-)	634.-	50.-
2	Cheque por reembolso	(0.-)	-	0.-
3	Documentos definitivos	(316.-)	-	0.-
4	Documentos provisionales	(100.-)	-	0.-
Total				50.-

Existe una **diferencia por aclarar de S/. 50.-**. El saldo según el estado de situación financiera, muestra lo que se liquidó y reembolsó, por lo tanto, la cantidad reembolsada debió ser la misma que se recontó en el arqueo.

Existe la factura por cobrar N°009 de la Empresa de Transportes por S/. 1,247.- de fecha 15.02.12, que no ha sido pagada por el cliente Castro Rep. SAC – Pac.

Este documento debe ser clasificada como factura de marcada Antigüedad y ser provisionada en la cuenta 19.1 – Estimación de cuentas de cobranza dudosa – ya que se encuentra distorsionando el estado financiero por ser incobrable.

Las instrucciones son impartidas en la mayor cantidad de veces en **forma verbal**, obviando la escrita en forma de manual de operaciones.

Se efectuaron **pruebas de exactitud**, con la finalidad de garantizar la corrección de las operaciones del total vendido diario con el total depositado en el banco, en forma aleatoria.

Detalle

Total captación por ventas		Total depósito al banco	Diferencia	Situación
Día	Importe	Importe		
13/12/11	7401.-	7401.-	0.-	--
05/01/12	3,625.-	3,018.-	607.-	De menos
21/02/12	2,850.-	2,200.-	650.-	De menos
16/03/12	3,942.-	3,700.-	242.-	De menos
30/03/12	5,300.-	5,300.-	0.-	-
TOTALES	23,118.-	21,619.-	1,499.-	

b. Respecto a protección y custodia de activos

- Se determinó que no existe separación de funciones en el manejo de la caja de caudales la que es manejada por una sola persona. Los principios básicos de control interno, indican que las operaciones contables y financieras deben estar separadas, es decir que ninguna persona deberá estar en situación de controlar los registros y operaciones simultáneamente.
Hecho que califica como deficiente el sistema de control interno, ya que lo idóneo es:
 - Una 1º persona maneja la clave.
 - Una 2º persona maneja la llave, lo que no sucedió.

- No existe un registro de control de activos asignados al personal como muebles, máquinas de calcular, PC, laptop y otros menores. Conclusión producto de la observación e indagación aplicada.

- Se verificó que los seguros tomados para robo, choques y siniestros diversos, están vigentes, y coberturando los activos. Conclusión derivada de la indagación, observación y comprobación habida.
- Se observó que se usa el dinero en efectivo en forma constante, obviándose el ser depositado íntegramente en la cuenta bancaria.
- Se efectúan revisiones esporádicas de los elementos repuestos de las unidades, lo cual es informado a gerencia. Nuestra verificación estableció:

N°	Q	Detalle	En almacén		Faltante	
			conforme	No conforme	Q	S/
1	21	Llantas 185 x 70 x 26	✓			
2	05	Aros de llantas	✓			
3	09	Gatas hidráulicas		✓ 08	01	210.-
4	16	Cámaras de llantas		✓ 15	01	45.-
5	03	Asientos de bus	✓			
6	11	Galones de aceite – MOU06.50	✓			
7	05	Líquido para limpiar vidrios	✓			
8	04	Micas de luces traseras		✓ 01	03	120.-
9	24	Cortinas de tela para ventana		✓ 23	01	20.-
10	06	Juegos de llave (32u x 10)		✓ 05	01	90.-
11	01	Juego de Pintura – Pistola metal	✓			
12	01	Compresora de aire – 1m3	✓			
					Total	S/.485.-

Conclusión producto de nuestra observación, comprobación y exactitud aplicada en el muestreo.

c. Respecto a la confiabilidad de la Información financiera

c.1 Material (cuantitativo)

En este rubro el impacto habido en la información financiera por datos y cantidades erróneas, omisiones, fraudes, irregularidades ha sido significativo, distorsionándola en sus importes de menos en S/.3,565.50, y de más en S/. 110.00. Esto se conoce como el principio de materialidad, y es lo que se estableció. Los datos obtenidos en 4.1.1 y 4.1.2 se han consolidado para establecer que cuentas están afectadas por este principio, y como afecta los estados financieros en sus importes y así también la gestión.

Observación	Afectación	Concepto	De menos	De mas
4.2.2 a	Cta. caja	Diferencia en efectivo	50.-	
4.2.2	Cuentas por cobrar	Marcada antigüedad s/prov.	1,247.-	
4.2.2	Cta Banco	Depósitos de efectivo	1,499.-	
4.2.2	Cta. Activos	Diferencia en repuestos	485.-	
4.2.1 a	Área contable	Operaciones sin registro	90.50	
4.2.1	Área contable	Operaciones con error cálculo	33.-	100.-
4.2.1 a	Área contable	Operaciones con error de resúmenes	161.-	10.-
		TOTAL	3,565.50	110.-

c.2 Inmaterial (cualitativo)

Observación	Tipo de riesgo	Naturaleza/concepto	Detalle	Clasific. Riesgo
4.1.3 d	Riesgo inherente	Atraso en remisión document.	Ofic. Externas	Bajo
4.2.1 c	Riesgo de control	Error en clasificación contable	Diversas oper	Medio
4.2.2 a	Riesgo de control	Instrucciones verbales	Diversas oper	Medio
4.2.2 b	Riesgo de control	Protecc. Activos – no separac. Func.	Oper caja	Alto
4.2.2.b	Riesgos de control	Protecc. Activos – no control de activos asignados	Varios	Medio
4.1	Riesgo inherente	Obsolescencia tecnológica SI	Todas áreas	alto

Conclusión

Basados en los resultados expuestos y evidenciados obtenidas de las pruebas de control en el presente numeral.

Se determinó que los controles internos no están funcionando eficazmente a nivel cuantitativo y cualitativo. Las desviaciones tienen su origen en factores como personal no capacitado, duplicidad de funciones, no desarrollo de manuales operativos.

Por lo tanto y en concordancia con la NIA N° 6, la evaluación preliminar del riesgo de control, ha quedado

confirmada, tanto para el sistema contable como el control interno.

4.1.2.1 Evaluación del Riesgo y control Interno y su incidencia material en la Gestión de la Empresa.

A través de los numerales 4.1.1 y 4.1.2, se ha evaluado el riesgo y control interno que resume su incidencia en lo siguiente:

N°	Factores de Riesgo	Efecto	Impacto	Severidad	
				Valor	Nivel
1	Procedimientos, manuales y obsolescencia tecnológica en SI	Genera información no coherente y no sostenida	2	3	Alto
2	Atraso de información de oficinas fuera de Trujillo	Los reportes de ingresos y manejo de recursos no se conocen inmediatamente	3	5	Alto
3	Aplicación de ajustes contables inusuales	No se reporta la existencia de ello	0	1	Bajo
4	Operaciones sin registro	Establece que hay distorsión en la información financiera – produce ajustes	2	3	Alto
5	Operaciones con error de cálculo	Afecta el contenido de la información financiera desvirtuándola	2	3	Alto
6	Operaciones con error de clasificación contable	Inadecuado conocimiento y aplicación errónea del plan de cuentas – susceptible de reclasificar	2	2	Medio
7	Operaciones con error en resúmenes de registros (totales) aritméticos	Origina problemas de confiabilidad del personal y de la información financiera	3	3	Alto
8	Con respecto a la eficiencia de las operaciones	Saldo de efectivo del fondo fijo para caja chica no concilia con el estado de situación financiera.	2	2	Medio
9	Factura por cobrar con marcada antigüedad, no está	Establece que no existe cumplimiento	2	2	medio

	provisionada y no castigada	de políticas y control de liquidez			
10	Las instrucciones respecto a operaciones y transacciones son impartidas verbalmente	A pesar que existe un manual de operaciones se dispone acciones directas, ocasionando controversia	3	2	Medio
11	Comparado lo captado diario vs no depositado, se estableció que no existe conformidad con este elemento de control interno.	Se utiliza el efectivo captado para cubrir gastos de la empresa dispersando su control.	3	4	Alto
12	No existe separación de funciones en el manejo de la caja fuerte llave y clave.	Riesgo potencial de que ocurran pérdidas y oportunidades de sustracción	4	3	Alto
13	No existe un control de activos asignados al personal	Se obvia la responsabilidad de personal, del cuidado de activos a su cargo.	2	2	Medio
14	Revisión esporádica de almacén y toma de inventario	Genera descontrol que indique las razones de las diferencias o faltante habidos	2	3	Alto

Resumen

De acuerdo al análisis documental efectuado, en base al contenido de los ítems previstos, la guía de análisis resume el resultado habido en la evaluación del riesgo y control interno y su incidencia general en la gestión; que es coincidente con las observaciones habidas inicialmente en la realidad problemática necesaria de conocerla.

Guía de análisis	Factores de riesgo		Nivel			Origen de la incidencia en la gestión de la empresa.
			Alto	Medio	Bajo	
4.1/4.2	N°	13	08	04	01	Contable
	%	100	61	30	9	Control interno operativa

Concluyéndose, que los 13 factores contienen en detalle 24 ítems de orden contable, control interno y operativo que inciden en la gestión de la empresa, afectando:

a. Financieramente

- Distorsión en la información de las cuentas que se reflejan en los EE.FF (materialidad).
- Afectación de la liquidez de la empresa.
- Toma de decisiones tardía y/o erróneamente.

b. Económicamente

- Afectación de incobrables y provisiones en la solvencia de la empresa (largo plazo).

c. Operativamente

- En la calidad de las operaciones contables.
- En la no observación de los sistemas de registro y control.

4.1.3 Propuesta de mejoras para minimizar los riesgos, fortalecer el control interno y optimizar la gestión de la Empresa Transportes Negreiros S.A.C

Después de haber evaluado y diagnosticado los temas que ocuparon la investigación, presentamos nuestra propuesta orientada a minimizar los riesgos potenciales y reales así como fortalecer el sistema de control interno de la empresa que inciden en la gestión.

Esta propuesta se encuentra conformada por los siguientes elementos:

1. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS CONTABLES – CONTROL DE INGRESOS

- Es práctica sana de control interno efectuar el registro en forma diaria y completa producto de las ventas.

- El registro del ingreso diario deberá estar sustentado con un comprobante numerado y las planillas de ventas.
- Los ingresos diarios deben ser controlados por caja que lo centraliza y verificados por gerencia para cotejar sumas.
- Depositar en forma íntegra la suma captada, con sustentación documentaria de las ventas.

2. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS CONTABLES – CONTROL DE EGRESOS

- Verificar la exactitud del documento a cancelar.
- Provisionar aquellos pagos que se realizaran en forma posterior y mediante emisión de cheques.
- Fijar una fecha de pago a proveedores o terceros, lo que salvaguardará la utilización de los dineros.
- Efectuar el pago, con sustentación del documento externo, y previamente autorizado por gerencia.

3. CONTROLES CONTABLES A IMPLEMENTAR

- Todos los registros deben estar al día, verificado por el contador quien pondrá su firma en la página del registro verificado e informará a gerencia de ello.
- Para las agencias foráneas, se deberán emitir un juego de documentos que reportaran diario a la central de Terujillo9, constituido con información de:
 - Día de trabajo.
 - Ventas efectuadas.
 - Asistencia de personal.
 - Cumplimiento de horarios del servicio programado.
 - Situación de las unidades.
 - Gastos en las unidades de transporte.
 - Asientos no vendidos.

- Depósitos efectuados.
- Saldos en bancos.
- Firma del administrador.
- Saldos en caja chica.
- Documentos autorizados.
- Compromiso a pagar a proveedores según cronograma.
- El Departamento contable debe desarrollar políticas de calidad, que permitan verificar las operaciones y transacciones con posterioridad a las 24 horas que suceden, respecto a:
 - Diferencias por aclarar.
 - Reposición de faltantes.
 - Cuentas incobrables.
 - Provisión y castigo de incobrables.
 - Cumplimiento de funciones y su no duplicidad.
 - Control y apertura de caja fuerte.
 - Gastos en relación a un presupuesto aprobado.
- Gerencia debe proponer la implementación de un comité consultivo que sesiones dos (02) veces al mes y que participe en gestión, constituido por los funcionarios principales y los asesores de la empresa. Esto fortalecerá la gestión y decisiones de la dirección.

4. FORMATO DE LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE CAJA CHICA (Anexo 05).

5. DESARROLLO DE UN MANUAL PARA MANEJO DE FONDOS (Anexo 06)

Constituido por 13 artículos que abarca los fines, objetivos, ámbito de aplicación, límites de su ejecución, procedimientos a emplear, proceso contable, manejo de fondos asignados y de la responsabilidad.

6. DESARROLLO DE UN MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (Anexo 07).

Este manual se encuentra constituido por:

Título I. Aspectos Generales

- 1.1 Fundamento.
- 1.2 Objetivos específicos.
- 1.3 Principios de atención al usuario.
- 1.4 Establecimiento de políticas de atención al usuario.

Título II: En el proceso del servicio general

- 2.1 Atención en ventanilla.
- 2.2 Apoyo en ventanilla
- 2.3 Conformidad en el producto tomado.
- 2.4 Cierre de atención

Título III: Labor del Counter

- 3.1 Respeto al cliente
- 3.2 Respeto al cargo: recepción, despacho y encomiendas.

7. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES PARA EL SECTOR TRANSPORTE (Anexo 08)

En base a la existencia de la resolución N° 156 de la Superintendencia de Administración Tributaria, transportes Negreiros deberá cumplir con el contenido de esta norma relacionada con el boleto de viaje, pasajes, usuarios y pasajero.

8. RECOMENDACIONES PARA FORTALECER EL CONTROL INTERNO CONTABLE

- a. Determinar la existencia de políticas y procedimientos.
- b. Manual de descripción de cargos y funciones.
- c. Evaluación del área de sistemas.
- d. Evaluar la creación del área de sistemas.
- e. Desarrollar una política de claves de acceso a las aplicaciones contables.

- f. Verificar políticas de seguridad.
- g. Verificar cálculos de las prestaciones sociales.
- h. Organización de un departamento de tesorería.
- i. Mejorar el procedimiento para la elaboración de las conciliaciones bancarias.
- j. Mejorar el control del efectivo.
- k. Evaluar la emisión y registro de desembolsos.

9. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE GERENCIA EN RESPUESTA A LOS RIESGOS EVALUADOS (NIA 330)

- a. Evaluar preocupaciones, expectativas, promesas y acuerdos de trabajo.
- b. Evaluar resultados de nuevas operaciones o unidades de negocio.
- c. Indagar el origen de variaciones significativas en un saldo, cuenta asunto o hecho que sucede en la empresa.
- d. Coordine el trabajo de personas que realicen actividades de control al interno de la empresa.
- e. Preparar un cronograma de actividades a ser desarrollados respecto a la gestión de la empresa.
- f. Evaluar el impacto habido por cambios efectuados durante el ejercicio económico.
- g. Verificar que los asientos de ajuste estén autorizados y registrados en libros.
- h. Lleve un registro sobre:
 - Ineficiencia del trabajo por parte del personal.
 - Servicios adicionales al cliente.
 - Falta de cooperación del cliente.
- i. Realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de junta.
- j. Realizar una revisión analítica de las variaciones en las principales cuentas del estado de situación financiera y del estado de resultados.
- k. Verificar los procedimientos de monitoreo.
- l. Verificar si existe procedimientos para revisar las cuentas.

- m. Controles de acceso a los activos y registros.
- n. Establecer la eficiencia de los procedimientos existentes de revisión, autorización y aprobación.

4.2 Discusión de Resultados

Los autores de esta investigación, en relación al trabajo denominado: “Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400 y su incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012”, luego de haber realizado el análisis a través de herramientas técnicas como encuesta, observación, entrevistas y elaborando cuadros, figuras y resúmenes, se verificó que la evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400, incide en la gestión de la empresa de Transportes Negreiros S.A.C.

En el resumen del numeral 4.1.2.1 se observa que la realidad problemática como antecedente del proceso de investigación fue necesaria conocerla, ya que se obtuvo conocimiento sobre el tema estudiado, habiéndose establecido que de acuerdo al enunciado del problema ¿De qué manera la evaluación de riesgos y control interno incide según la NIA 400 materialmente en la gestión de la empresa Transportes Negreiros SAC – Trujillo 2012? se pudo concluir que los riesgos existentes y el deficiente control interno, incide significativamente en la gestión en S/. 3,565.50 de la empresa en sus aspectos financiero económico y operativo.

Respecto a la justificación del problema, es necesario señalar que nuestro trabajo de investigación, afianzó nuestros conocimientos de riesgo y control interno que es relevante, porque busca teórica y prácticamente demostrar la incidencia material del error en la gestión, y porque contribuirá con el fortalecimiento del control interno de la empresa y formulando soluciones a gerencia. Verificando los resultados del objetivo general y específicos, se estableció, que fueron desarrollados y probados mediante técnicas y herramientas específicas

señaladas en el capítulo II, material y procedimientos, los mismos que nos permitieron comprobar cada una de ellas.

En cuanto al resultado de las variables independiente y dependiente, fueron positivos, ya que se pudo obtener información acerca del grado de riesgo existente y el grado de confiabilidad del sistema de control interno, y su incidencia en la gestión de la empresa Transportes Negreiros S.A.C.

La metodología aplicada es descriptiva, observando un resultado favorable en el proceso de investigación, que permitirá a la gerencia, subsanar deficiencias como registro documentario erróneo, falta de control en las ventas, atraso en la información financiera, ausencia del personal, descontrol en los recursos físicos utilizados, no actividades de control, riesgos no evaluados, incumplimiento de normas, carencia de auditorías e implementar la propuesta sugerida que fortalecerá la gestión.

Basados en el contenido del marco teórico y bibliografía que sustenta nuestro tema de investigación, se establece que la finalidad de la NIA mencionada, abarcando la evaluación del riesgo y eficiencia del control interno, es la de ayudar eficazmente a la gerencia de la empresa, aplicando procedimientos y procesos debidos, superando los actuales que conlleve a una seguridad razonable de que sus metas y objetivos de gestión se cumplirán, como así lo afirma Aguirre, O (2013).

Hemos de mencionar que actualmente la NIA 400, ha sido derogada como tal, sustituyéndose por la NIA 265 denominada “comunicación de deficiencias de control interno”.

CONCLUSIONES

En el diagnóstico inicial cualitativo y cuantitativo realizado a la empresa Transportes Negreiros S.A.C, se determinó que existen riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa, respecto al servicio que se presta al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable, los que se constituyen en elementos que indican la probabilidad de que ocurran acciones no previstas y controladas, tal como se corrobora en el numeral 4.2.1 (1er objetivo específico).

Verificada la eficiencia del control interno y su incidencia material en la gestión, se estableció a través de los cuadros, interpretaciones y análisis del numeral 4.12, literales A, B y C que existen errores de orden material que afecta la información financiera al distorsionarla. El numeral 4.1.2.1 mostró haber catorce (14) factores de riesgo con incidencia material en los niveles de alto, medio y bajo, producto de un sistema de control interno deficiente (2° objetivo específico).

Nuestra propuesta enunciada en el numeral 4.1.3 constituida por nueve (09) elementos permitirá minimizar los riesgos inherentes y de control, fortalecer el sistema de control interno dándole un valor agregado con la prevención de errores y/o fraudes y permitiendo que la gestión de la empresa se consolide.

RECOMENDACIONES

Los resultados del diagnóstico efectuado a los riesgos, deben ser circularizados y hecho de conocimiento a las jefaturas que se encuentren involucrados, con la finalidad de prevenir su probable afectación a nivel administrativo contable y operativo.

La incidencia material debe ser explicada a los departamentos que tengan relación con su afectación, diseñando un programa que analice los puntos críticos encontradas y realice el seguimiento de ellas, permitiendo fortalecer la actividad gerencial. Es sugerible que un ente profesional externo, con experiencia en control interno, lo desarrolle con propiedad.

Corresponde a gerencia implementar las recomendaciones y mejoras presentadas en el capítulo IV numeral 4.1.3, en un plazo establecido y con apoyo de un comité consultivo interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros y Tesis

AGUIRRE, O (1997) *Auditoría y Control Interno a áreas específicas de implementación, procedimientos y control*, España, 1° Edición – Editora RAMISA.

APAZA, M (2010) *Nuevo Plan Contable General Empresarial concordado con NIIF'S, por actividades económicas* – Lima – 1° Edición – Pacífico Editores SAC.

ARENS, A, ELDER, R. (2007) *Auditoría un enfoque integral* – México, Décimo primera edición – Mc Graw Hill.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE CONTADORES (2000) – *Federación de Colegios de Contadores Públicos del Perú – Junta de Decanos. Normas Internacionales de Auditoría NIA'S*, Lima, Perú. 3° edición.

HORNA, Laura (2007) *Propuesta de un sistema de Control Interno, para mejorar la gestión administrativa y operativa en la Empresa de Transportes Representaciones Villafuerte EIRL* – UPAO.

RODRÍGUEZ, Sheyla (2008) *Aplicación del marco conceptual de las NIIF'S en la programación de la auditoría de una entidad financiera* – UPAO.

SORIANO, L. – ROJAS, J. (2002) *Diseño de un sistema de control interno sobre los ingresos, por las prestaciones de servicios de transporte urbano de pasajeros, de la empresa Nuevo California, de la ciudad de Trujillo* – UPAO.

VERGARA, M. (2002) *200 Temas de auditoría moderna* – Lima, Perú, 1° Edición – Editorial Santa Rosa.

VERGARA, M. (2005) *Guía de auditoría*, Lima, Perú – 1° edición. INICOF – Editorial Santa Rosa SA.

VERGARAY, E. – RODRÍGUEZ N. (2008) *Propuesta de un enfoque de control interno en una empresa de servicios, y su efecto en la toma de decisiones* – UPAO.

VIZCARRA, J. (2010) *Auditoría financiera: Riesgos, Control Interno, gobierno corporativo y normas de información financiera*. Lima, Perú, 1° Edición, Editorial Instituto Pacífico SAC.

Internet

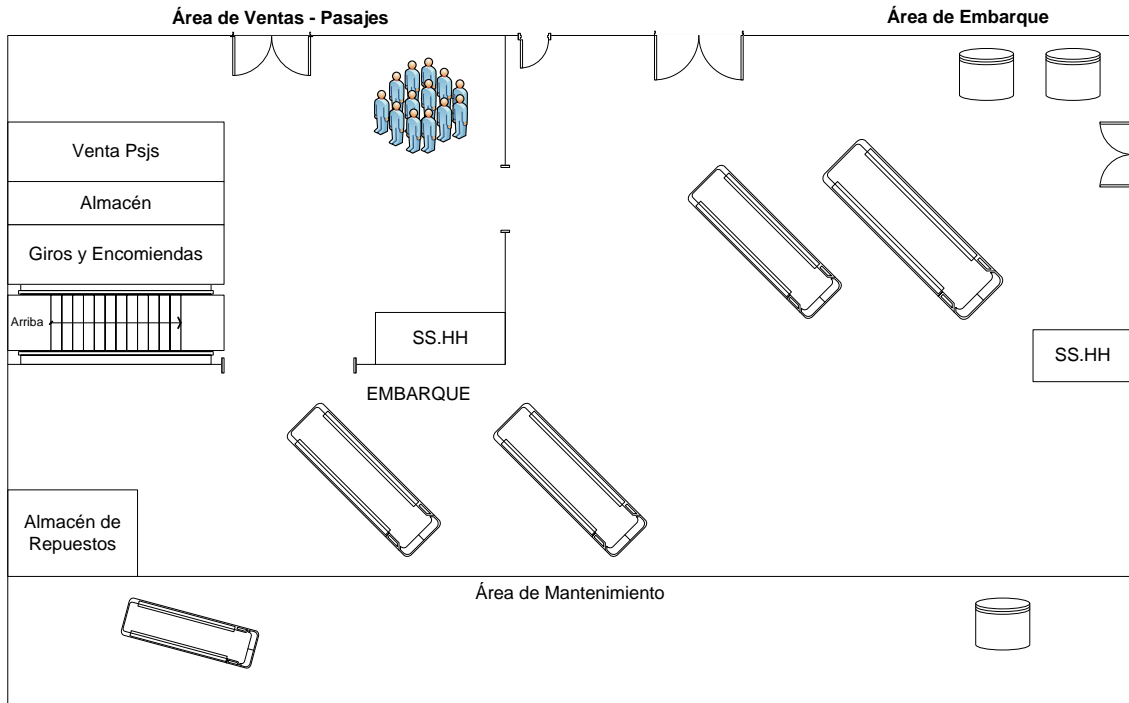
1. www.icetex.gov.co/dnnpro5/elicere/sistemaintegradodegestion%c3%b3n
2. http://www.vif.gov.ar/uif/images/tutorial_matriz.pdf

ANEXOS

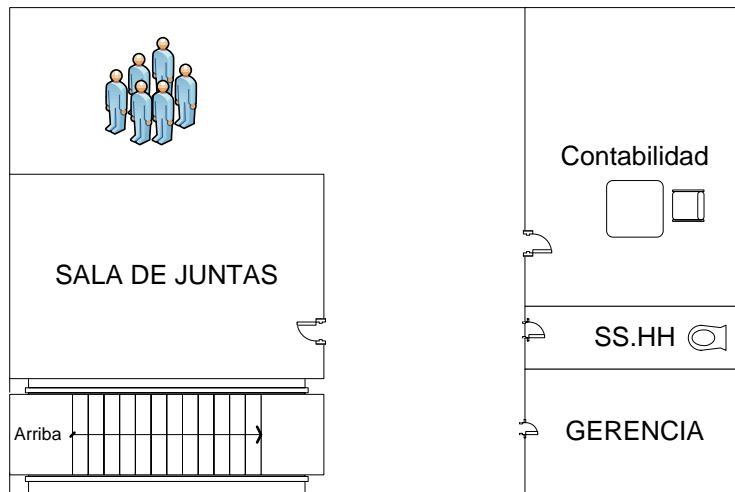
ANEXO N° 01

MAPEO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA


1er NIVEL




2do NIVEL




Leyenda

 Trabajadores por cada área

 Maquinarias y Equipos

 Puertas

 Sala de espera

ANEXO N° 02-A

GUÍA DE OBSERVACIÓN – ATENCIÓN AL CLIENTE					
Nombre del observador: Miguel					
Nombre de la Empresa: Emp. de Transp. Negreiros					
Fecha de observación: 07/01/2014					
Atención al cliente		Niveles de atención			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
1	Existe counter de ventas				
2	Existencia de rutas, rótulos o persona que orienten al cliente				
3	Grado de atención en la compra de pasajes o envío de encomiendas/giros				
4	Saludo al cliente por la responsable de ventanilla				
5	Se le da opción al cliente para escoger asiento				
6	Se le pide documento de identidad al cliente				
7	Se lee al pasajero, día, hora y N° de asiento y horario de salida, antes de entregar el pasaje.				
8	Los tiempos de atención al cliente son estándares o usuales				
9	Se indica la hora que debe estar en agencia antes de la salida				

Elaborado por los autores.

ANEXO N° 02-B

**GUÍA DE OBSERVACIÓN A NIVEL ADMINISTRATIVO, OPERATIVO,
CONTABLE Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

1	A Nivel Administrativo	Situación		Notas
		Conforme	No conforme	
1.1	Existen áreas disponibles, suficientes y solventes para las operaciones de la empresa.	✓		
1.2	El personal actúa de acuerdo a sus funciones pero limitadamente a los procesos de control.	✓		
1.3	Las unidades cumplen con los horarios establecidos de salida	✓		
1.4	Se verificó que se coordina el mantenimiento de las unidades	✓		
1.5	Las instalaciones carecen de limpieza y orden		✓	
1.6	El público invade las áreas operativas.		✓	
1.7	Existe servicio de vigilancia	✓		
2	A Nivel Operativo			
2.1	Los medios informáticos o manuales para cumplimiento de sus funciones	✓		
2.2	Se expiden boletos y comprobación de asientos	✓		
2.3	La carga de los pasajeros es controlada.	✓		
2.4	No se cumple con los horarios de salida o arribo		✓	
3	A Nivel Contable/Operativo			
3.1	Reciben y liquidan diariamente los ingresos	✓		
3.2	No se revisan las liquidación		✓	
3.3	No todos los gastos se muestran autorizados.		✓	
3.4	No se realizan arqueos diarios		✓	
3.5	No se depositan diariamente los ingresos		✓	
3.6	El avance de registración es diario, pero parcial	✓		
3.7	Algunas actividades son realizadas por 2as personas		✓	
4	A Nivel de Sist. de control interno			

4.1	Existen manual de caja chica	✓		
4.2	No existe un manual de operaciones		✓	
4.3	Solo algunas operaciones son supervisadas		✓	
4.4	Algunos gastos o compras se autorizan en el momento, otros después		✓	
4.5	Existe orden en el uso de boletas y/o facturas	✓		
4.6	No se registran diariamente las transacciones		✓	
4.7	Uso o utilización del R.I.T		✓	

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Área: Gerencia		Hora de inicio: 09:00 am			
Fecha: 16-01-14		Hora de Término: 10:00 am			
Hora de Inicio: 09:00 a.m.					
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada		✓		
2	Existe manual de organización y funciones a nivel de área de responsabilidad de la empresa y a nivel de cargos	✓			Pero casi nunca se supervisan
3	La empresa ha dictado normas internas de: a. Procedimientos de operaciones b. Reglamento de personal c. Manual de contabilidad	✓ ✓			
4	Están cubiertos con seguros de fidelidad, los funcionarios que manejan fondos o valores de la empresa.	✓			
5	Es la gerencia la única persona que autoriza descuentos.	✓			
6	Emplea gerencia presupuestos para controlar ingresos y gastos de la empresa.		✓		No hay seguimiento
7	Se emiten informes diarios de los procesos operativos y del servicio de transporte dado		✓		Es intermitente
8	Son rendidos cuenta todos los servicios que realiza		✓		Los que venden en el camino, no
9	Son sustentados y autorizados por gerencia, los desembolsos	✓			
10	Son emitidos, expuestos y aprobados los EE.FF mensuales por el directorio		✓		No se emiten a tiempo los informes financieros.
11	Han sido evaluados los funcionarios previo al ingreso a la empresa	✓			
12	La empresa cuenta con el plan empresarial anual aprobado por el Directorio	✓			
13	Los libros y registros contables están bajo la supervisión de un contador público colegiado	✓			
14	Los libros contables se encuentran al día?		✓		

15	Se preparan mensualmente estados financieros y son emitidos oportunamente		✓		
16	Se formulan presupuestos anuales por áreas de responsabilidad, y se comparan con los resultados obtenidos		✓		Están desfasados
17	Las compras se efectúan en base a diversas cotizaciones		✓		No se cotizan
18	¿Se analiza la calidad del servicio y la respuesta filial del cliente?		✓		nunca
	Control interno				
19	La empresa cuenta con una oficina de auditoría interna	✓			
20	Depende de la Asamblea del accionista?		✓		
21	Tiene auditoria interna su programa anual aprobado?		✓		
22	Los asientos de contabilidad, se sustentan en registros auxiliares o en documentos autorizados?	✓			
23	Son todos los asientos de diario aprobados por un funcionario autorizado	✓			
24	Las acciones, valores y certificados tesorería, están controlados?		✓		
	Ingresos				
25	Son depositados íntegramente los ingresos diarios		✓		Se depositan cada 2/3 días
26	Se controlan que los ingresos estén sustentados documentariamente		✓		En el archivo si existe doc., pero no se hace inmediato
27	Existen otros ingresos provenientes de actividades relacionadas con el transporte público.	✓			Cuando se alquila para
28	Son comparados con el mayor los registros del activo fijo, cuando menos una vez al año.	✓			
29	Existe una política definida sobre el uso e inversión de unidades de transporte?	✓			
30	Las ventas o cambios de unidades de transporte, es autorizado previamente por el directorio	✓			
31	Se encuentran aseguradas dichas unidades? ¿Se revisan las pólizas de seguros periódicamente?	✓			

32	Existen valores en caja de seguridad o en el banco	✓			
	Caja Chica/Bancos				
33	Se encuentra asignado como fondo fijo una cantidad autorizada, para cubrir gastos menores	✓			
34	Existe un reglamento de caja chica?		✓		
35	Se cierra caja chica en forma diaria previa verificación?		✓		
36	Se liquidan gastos para reembolso previamente autorizados por gerencia, en formato expreso?		✓		
37	Los fondos, cheques, valores y documentos se encuentran regulados por un reglamento de manejo de fondos?		✓		

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

Elaborado por los autores.

ANEXO N° 04

GUÍA DE ENTREVISTA	
Área	: Contador
Fecha	: 22 – 01- 14
Hora de Inicio	: 6:00 pm
Hora de término	: 8:00 pm
Estructura organizacional	
Objetivo: verificar sistema de contabilidad control interno y riesgo de control.	
Según contenido de la NIA 400	
Esta actualizado el organigrama cuyo MOF y ROF establezcan que sus funciones abarcarán los controles internos, o existe una propensión a que por ausencia de ellos se presenten distorsiones en saldos, transacciones e informaciones?	
R = Bueno, casi todo tiene un control, el tema es que el personal debe cumplir no y entender de qué se trata y por ello creemos que aún hay deficiencias.	
Los errores, distorsiones, faltante, omisiones son informados por el personal que lo produce, o Ud. se entera de otra manera?	
R = Bueno muchas veces, la mayoría, es el funcionario o jefe de área que lo expresa, pero generalmente se conoce o se sabe, cuando uno tiene la información.	
Conoce el personal que controles internos existen en las áreas, o cual es el sistema de control que hay en la empresa, y que obliga a que sean autorizados el personal	
R = Sabe que toda operación o transacción debe estar autorizada por gerencia. Así también que todas las operaciones se han registrado oportunamente en un marco de criterios o políticas contables, pero no siempre lo efectúan.	
Considera que las políticas y procedimientos de la entidad son suficientemente claro que conduzcan a resultados positivos?	
R = es posible, pero estamos ocupados en crear o diseñar una red proyectada de nuestras operaciones y por ello hemos creído conveniente evaluar la eficiencia de ellas poco a poco.	
¿Cómo es el sistema contable que se utiliza?	
R = es de tipo informático, que va absorbiendo el nuevo sistema, pero es gradual, todavía no hay mucho avance.	
¿Los reportes contables que emite su área, pasan por un sistema de control de calidad, es decir se puede asesorar que son confiables?	
R =? De verdad que el proceso contable se realiza tratando de obtener una información oportuna, pero siempre existe retraso y obviamente las decisiones a tomar se ven afectadas.	
En base a qué tipo de información se toman decisiones por la empresa?	
R = Las reuniones de trabajo proveen datos genéricos y totales y con ello, se puede decidir acciones diversas.	
¿Cómo percibe la identificación del personal a las propuestas de la empresa?	
R = Bueno, como el personal lleva tiempo en la empresa sabe a qué se trabaja, y si entregan todo de su parte, para alcanzar metas fijadas, que ellos conocen.	
Cuando se habla de evaluar riesgos, el personal conoce el punto o solo los funcionarios?	

<p>R = Al respecto el personal sabe lo que hay que proteger o cuidar, y los problemas reales o aquellos que son potenciales, son informados a la gerencia.</p>
<p>Respecto a procedimientos de control, considera que el personal comprende o sabe que es un elemento de control interno? R = El personal sabe que existen políticas y procedimientos propios de esa identificación, con la finalidad de alcanzar sus objetivos.</p>
<p>Ud. como contador se ha compenetrado en el diseño del sistema contable que permita entender las transacciones habidas entre las operaciones de la empresa? R = Eso es una preocupación constante, porque ello depende la información a emitir y las decisiones que se tomen.</p>
<p>Hablemos sobre la utilización de los registros contables y los documentos sustentatorios R = Esta actividad se centra o se basa en los documentos sustentatorios de cada operación o transacción, en el proceso de reporte contable, por eso tratamos de tener en forma inmediata documentos previstos por las normas tributarias que garanticen el aspecto legal de nuestras operaciones.</p>
<p>Con que frecuencia se realizan auditorías externas? R = no se ejecutan auditorías, en ese sentido no hemos avanzado.</p>
<p>En forma personal, considera que la gerencia tiene experiencia y conocimientos necesarios para preparar y presentar los estados financieros? R = creemos que sí.</p>
<p>Existen factores en el sector económico, tecnológico; de la competencia, etc., que hayan afectado a la empresa? R = Mayormente es la libre e irregular competencia lo que se observa y vive, ya que tecnológicamente nosotros tenemos unidades nuevas y buen servicio.</p>
<p>Considera que el sistema contable se encuentra complementado con los controles internos y de una razonable certidumbre de que la información financiera es confiable y los activos están salvaguardados contra el uso o aplicación no autorizado? R = Hemos estimado que el sistema contable aún no se ensambla adecuadamente con el sistema de control interno y por eso sería necesario efectuar revisiones posteriores.</p>
<p>Entonces no se realizan pruebas de revisión de transacciones, o sea no hay seguimiento? R = exacto</p>
<p>Conoce Ud. que es el riesgo de control?, ¿Se aplica? R = Bueno, entiendo que son las debilidades que pueden haber. No se aplica</p>
<p>Se efectúan revisiones e inspecciones en forma sostenida a las transacciones que realiza la empresa? R = se efectúan revisiones, preguntas, chequeos, pero como una actividad definida y sostenida no.</p>
<p>Considera a la empresa como gran, mediana o pequeña empresa? R = Aún somos pequeños, pero hay planes de desarrollo.</p>

ANEXO N° 05

LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE CAJA CHICA

Empresa de Transportes Negreiros S.A.C				
Liquidación de Caja Chica N°				
Fecha de emisión:				
Periodo que abarca:				
Monto a reembolsar: S/.				Cheque:_____
Porcentaje del Fondo Fijo Asignado:_____ %				
N° orden	Fecha	Comprobante	Concepto	Importe
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
				Total a liquidar S/.
Menos:				
Fondo asignado.....				(_____)
				Saldo en efectivo S/ _____
_____ Responsable de caja chica			_____ V°B° Gerencia	

ANEXO N° 06

REGLAMENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE FONDOS DE LA EMPRESA NEGREIROS S.A.C

DE LOS FINES Y OBJETIVOS

Artículo 1°

Este reglamento tiene por finalidad constituirse en el marco normativo y regulador de las fases de solicitud, recepción, manejo y control de fondos.

Artículo 2°

Tienen como principal objetivo, establecer los procedimientos necesarios para el funcionamiento de dichos fondos, tendientes a cautelar el uso racional, eficaz y eficiente de los recursos destinados a los fines creados.

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 3°

Su aplicación tiene el carácter de obligatorio en todas las áreas que tiene la empresa.

DEL DESTINO DE LOS FONDOS

Artículo 4°

El manejo de fondos tendrá como destino cubrir gastos menores, en el marco de lo programado y presupuestado para la empresa y en los límites.

Artículo 5°

Se autoriza la adquisición de materiales y otros gastos de servicios, siempre y cuando su adquisición o contratación sean indispensables para la entidad para poder brindar el servicio.

DE LOS LÍMITES DE EJECUCIÓN

Artículo 6°

En función de los niveles jerárquicos establecidos en la empresa, se establece los siguientes límites de ejecución.

- a) Para el primer nivel gerencia, el límite máximo por cada ejecución del fondo, no deberá ser mayor a 1,000 nuevos soles.
- b) Para el segundo y tercer nivel, se establece como límite máximo por cada ejecución previa autorización del directorio, el equivalente a 2,000 a más.

DE LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 7°

Una vez conocida los documentos sustentables de gasto (factura, recibo por honorarios, etc.) el contador procederá a su análisis y verificación de la orden de compra u orden de servicio el mismo que deberá a coincidir con la del

proveedor para que proceda a su provisión. Este documento deberá de pasar a gerencia quien se encargará de dar el visto para poder realizar su pago.

Para el procesamiento contable

Artículo 8°

El Jefe del departamento de Contabilidad, una vez recibida la instrucción escrita de orden de compra o de servicio enviado por el gerente.

- a) Verificará la existencia de los antecedentes que originan la creación de la obligación con ese proveedor para poder determinar el cumplimiento de la compra o servicio en el tiempo dado.
- b) Cumplido el paso anterior, se procederá a la provisión de la obligación en el caso de gastos para poder programar su pago previa autorización del gerente. Y en el caso de ingresos estos tendrán que darse solamente por las operaciones del giro del negocio.

Para el manejo del fondo

Artículo 9°

El manejo de fondos asignados, deberá de manejarse según:

- a) La gerencia, solicitará al responsable del manejo del fondo, la adquisición de materiales, la contratación de un servicio, o la entrega del importe estimado, no superior a los límites establecidos.

Para el control de los fondos

Artículo 10°

El control sobre la eficacia y la eficiencia en el manejo de los fondos corresponde al Gerente de quién depende su responsable (contador).

DE LA RESPONSABILIDAD

Artículo 11°

Será de responsabilidad general, para todos los servidores de la empresa la observancia y aplicabilidad de lo señalado por el presente reglamento; en tanto que los encargados de solicitar y ejecutar los fondos serán responsables de rendir cuentas.

DESARROLLO DE UN MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

TÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1 **Fundamento**

Desarrollar las habilidades de servicio y atención a los clientes, que permita interactuar con ellos mediante relaciones cordiales, y emitiendo una imagen de excelencia en el servicio.

1.2 **Objetivos específicos**

- a. Conocer y atender los requerimientos de los usuarios del servicio transporte.
- b. Establecer mecanismos que midan la satisfacción de las necesidades del cliente, y el grado de atención habida.
- c. Desarrollar una empatía con los clientes que permita contar con la fidelidad de ellos como clientes recurrentes.

1.3 **Principios de atención al usuario**

- a. Todo el personal de la empresa, constituyen el elemento primordial del éxito en la atención y servicio del usuario.
- b. Es de orden prioritario, brindar atención privilegiada para satisfacer los requerimientos del cliente en horarios, salida y arribo de unidades, venta y despachos.

1.4 **Establecimiento de políticas de atención al usuario**

- a. Mantener informado de las necesidades de los usuarios.
- b. Desarrollar un grado de confianza en el usuario respecto a los servicios que se dan.

- c. Brindar información completa y segura, para toma de decisiones del usuario.
- d. Otorgar la excelencia en la atención, cuando se apersona al local, aborde el bus, en el viaje y arribo, y en la custodia y traslado de sus pertenencias.
- e. Establecer una atención personalizada utilizando medios actuales de comunicación.

TÍTULO II

EN EL PROCESO DEL SERVICIO GENERAL

2.1 Atención en ventanilla

Proveer información detallada de los servicios, para la decisión que tome el usuario.

2.2 Apoyo del counter

A disposición del usuario o cliente para apoyar sus requerimientos en los diferentes tipos de servicios, horarios y valores.

2.3 Conformidad en el producto tomado

El counter hará conocer las ventajas del servicio requerido detallado, horario, tipo de bus, valor, tiempo de recorrido.

2.4 Cierre de atención

De forma cordial se despedirá del usuario incentivando su fidelidad en futuras atenciones y ventajas ofrecidas por la empresa.

TÍTULO III LABOR DEL COUNTER

3.1 Respetto al cliente

- a. Presentar puntualmente a su centro de trabajo correctamente uniformado y portando su respectivo fotocheck.
- b. Brindar trato amable e información clara y precisa a los clientes sobre la calidad de los servicios y programación de las rutas ofertadas que brinda nuestra empresa.

- c. No entrar en conflicto (discusión de hecho y/o palabra) con los clientes, como consecuencia de algún reclamo y en todo caso solicitar el apoyo del administrador para solucionar cualquier inconveniente que pueda presentarse durante su horario de atención.
- d. Mantener en buen estado de conservación y funcionamiento los equipos e implementos asignados a su cargo, así como reportar a sus superiores cualquier falla en el funcionamiento de los mismos para poder tomar las medidas correctivas lo más pronto posible.
- e. Permanecer en todo momento en la ubicación asignada en el horario de trabajo establecido, evitando fomentar el desorden y en lo posible salvo situaciones de fuerza mayor no abandonar su puesto de trabajo.
- f. Al terminar su turno, realizar su liquidación de ventas adjuntando la documentación y el dinero correspondiente.
- g. Velar por la calidad en la prestación del servicio que brinda la empresa dentro de los parámetros y políticas establecidos por este.
- h. Mantener cuando este a su cargo, en forma permanente la comunicación con la oficina matriz en general.

3.2. Respecto al despacho y recepción de encomiendas (Cargo)

- a. Presentar puntualmente a su centro de trabajo correctamente uniformado y portando su respectivo fotocheck.
- b. Brindar en todo momento trato amable e información clara y precisa a nuestros clientes sobre los servicios de giros, carga y encomiendas que brinda nuestra empresa.
- c. Evitar por todos los medios entrar en conflicto (discusión de hecho y/o palabra con los clientes), como consecuencia de algún reclamo y en todo caso solicitar el apoyo del administrador para solucionar cualquier inconveniente que pueda presentarse durante su horario de atención.
- d. Recepcionar los equipajes de los usuarios.
- e. Recepcionar las mercaderías a trasladar.
- f. Realizar las liquidaciones de control
- g. Emitir reportes de su trabajo diario.

ANEXO N° 08

CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES PARA EL SECTOR TRANSPORTE

A continuación presentamos definiciones normadas en la Resolución de Superintendencia N° 156-2003/SUNAT:

- a. Boleto de viaje: Comprobante de pago que sustenta la prestación de servicio de transporte público nacional de pasajeros, el mismo que debe ser emitido independientemente del monto cobrado así se trate de la prestación de un servicio a título gratuito.
- b. Pasaje: importe total que se encuentra obligado a pagar el usuario o pasaje al transportista, según corresponda, como retribución por la prestación de servicio.
- c. Usuario: contribuyente que asume el valor de pasaje, para sustentar costo o gastos, ejercer el derecho al crédito fiscal o crédito deducible para efectos tributarios.
- d. Pasajero: Sujeto que realizará el viaje y será trasladado, pudiendo ser el que asume el valor del viaje.