

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Deficiencias significativas en el control interno y su efecto en el entorno operativo de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021

Línea de Investigación:

Auditoría

Autores:

Pinedo Aliaga, Linder Buenaventura

Riccer Salvatierra, Mervi Anneli

Jurado evaluador:

Presidente: Miranda Robles, Juan Carlos

Secretario: De La Rosa Díaz, Consuelo

Vocal: Montes Baltodano, Germán

Asesor:

Flores Bockos, Franklin Humberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8551-6510>

TRUJILLO - PERÚ

2024

Fecha de sustentación:

2024/07/04

Deficiencias significativas en el control interno y su efecto en el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16% INDICE DE SIMILITUD	16% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

f. flores

Mg. Flores Bockos Franklin
Asesor de tesis

9	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
12	www.contaduria.gov.co Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
14	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1 %
15	qdoc.tips Fuente de Internet	1 %
16	normograma.info Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

f. flores

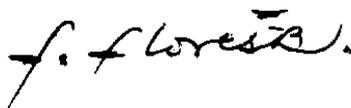
Mg. Flores Bockos Franklin
Asesor de tesis

Declaración de originalidad

Yo, Franklin Flores Bockos, docente del Programa de Estudio de Contabilidad, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Deficiencias significativas en el control interno y su efecto en el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021”, autores Pinedo Aliaga, Linder Buenaventura y Riccer Salvatierra, Mervi Anneli, dejamos constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 16%.
Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (09 de junio del 2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 11 de Junio de 2024



Mg. Flores Bockos Franklin Humberto

DNI: 17934400



Br. Pinedo Aliaga,

Linder Buenaventura

DNI: 46218990



Br. Riccer Salvatierra,

Mervi Anneli

DNI: 73309380

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Deficiencias significativas en el control interno y su efecto en el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Contador Público. El objetivo principal es Determinar de qué manera las deficiencias significativas en el control interno, afectan el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C, Trujillo 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Pinedo Aliaga,
Linder Buenaventura



Br. Riccer Salvatierra,
Mervi Anneli

DEDICATORIA

La importancia de grandes valores y virtudes así como la educación se la debo a dos personas muy importantes y que gracias a ellos desde que nací aprendí a luchar y sobrellevar las adversidades y cumplir con cada meta propuesta; hoy no es diferente, porque estoy obteniendo un logro más en mi vida, que me permite enorgullecerme cada vez mas de ustedes padres queridos; por lo que me queda decirles, gracias totales.

Pinedo Aliaga, Linder Buenaventura

Agradezco profundamente a Dios por llenarme de fe, sabiduría y paciencia, a mi madre por sostenerme en cada obstáculo y a toda familia por darme el apoyo incondicional.

A mi asesor y compañero de equipo, sin ellos no hubiese sido posible este proyecto.

Riccer Salvatierra, Mervi Anneli

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios; por guiar e iluminar nuestras vidas, por su amor, por su bondad que nos custodia y nos da fortaleza durante todos los días del año, además por encaminar nuestros pasos y nunca desampararnos.

A nuestros padres, por estar con nosotros en cada momento, acompañándonos en esta larga trayectoria, dándonos su apoyo y amor incondicional para poder sobresalir de los obstáculos que se nos presente en la vida.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor, Mg. Flores Bockos, Franklin Humberto quien nos ha brindado sus conocimientos y todo su apoyo para lograr culminar nuestra tesis.

Los autores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Deficiencias significativas en el control interno, y su efecto en el entorno operacional de la empresa Nueva California S.A.C., Trujillo 2021”, tuvo como propósito establecer y evidenciar que existen deficiencias en el sistema de control interno de la empresa mencionada, y establecer sugerencias técnicas que prevengan errores y/o las suben.

Fue objetivo principal, determinar que las empresas de servicio urbano necesitan utilizar herramientas de control, con la finalidad de controlar los ingresos y egresos de efectivo, sus compras, ventas y coberturar todos sus activos fijos, vía sus unidades de transporte. Es decir, de qué forma las deficiencias significativas tienen un efecto en el entorno operacional.

Así también el problema está en que las deficiencias, debilidades, omisiones, errores e irregularidades afectan operativamente, y, por lo tanto, detectadas ellas, es posible cambiar positivamente el control interno, tal como la hipótesis lo expresa.

Respecto a la población, está constituida por las actividades, operaciones y documentos de los procesos de ingresos, egresos, compras y ventas. se aplicó las técnicas de observación, encuesta y análisis documental y el tipo de investigación, de acuerdo al fin que persigue fue aplicada.

A través de la investigación se concluyó que identificar las deficiencias significativas en el sistema de control interno afecta el entorno operacional de la empresa Nueva California S.A.C. y su información contable tanto en calidad como cantidad.

Palabras clave: Deficiencias significativas, Sistema de Control Interno, Entorno operacional.

ABSTRACT

The present research work entitled “Deficiencias significativas en el control interno, y su efecto en el entorno operacional de la empresa Nueva California S.A.C. Trujillo 2021”, had the purpose of establishing and demonstrating that there are deficiencies in the internal control system of the aforementioned company. , and establish technical suggestions that prevent errors and/or upload them.

The main objective was to determine that urban service companies need to use control tools, in order to control cash income and expenditure, their purchases, sales and cover all their fixed assets, via their transportation units. That is, how significant deficiencies have an effect on the operational environment.

Likewise, the problem is that deficiencies, weaknesses, omissions, errors and irregularities affect operationally, and, therefore, once they are detected, it is possible to positively change internal control, as the hypothesis expresses it.

Regarding the population, it is made up of the activities, operations and documents of the income, expenditure, purchases and sales processes. The techniques of observation, survey and documentary analysis were applied and the type of research, according to the purpose it pursued, was applicative.

Through the investigation, it was concluded that identifying significant deficiencies in the internal control system affects the operational environment of the company Nueva California S.A.C. and its accounting information in both quality and quantity.

Keywords: Internal Control System, Operational Environment.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Formulación del Problema	14
1.1.1. Realidad problemática	14
1.1.2. Enunciado del problema	17
1.2. Justificación	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO DE REFERENCIA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional	21
2.1.3. A nivel local	23
2.2. Marco teórico	25
2.3. Marco conceptual.....	38
2.4. Hipótesis	40
2.5. Variables.....	41
III. MATERIAL Y MÉTODOS	43
3.1. Material	43
3.1.1. Población.....	43
3.1.2. Marco muestral.....	43
3.1.3. Unidad de análisis	43
3.1.4. Muestra	43
3.2. Métodos	43
3.2.1. Diseño de contrastación	43
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	44
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	45
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46

4.1. Presentación de resultados	46
4.2. Discusión de resultados	103
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	41
Tabla 2 Técnicas e instrumentos	44
Tabla 3 Resultado de la guía de observación	46
Tabla 4 Actividades de ambiente de control	48
Tabla 5 Actividades de evaluación de riesgo	49
Tabla 6 Actividades de control	50
Tabla 7 Actividades de información y comunicación.....	51
Tabla 8 Supervisión.....	52
Tabla 9 Aspectos administrativos generales	53
Tabla 10 Ingresos/egresos	54
Tabla 11 Inventarios.....	55
Tabla 12 Compras/cuentas por pagar	56
Tabla 13 Ventas/ cuentas por cobrar	57
Tabla 14 Elemento de control evaluado	58
Tabla 15 Ingresos diarios captados versus depósitos al banco	61
Tabla 16 Examinación de ingresos y egresos	62
Tabla 17 Respecto a los egresos autorizados y sustentados.....	63
Tabla 18 Evaluación de la calidad operativa del sistema de control interno y riesgo.....	64
Tabla 19 Evaluación operativa y documentario.....	66
Tabla 20 Insumos en almacén cruce de inventario.....	67
Tabla 21 Compra a proveedores.....	69
Tabla 22 Cruce de información operativa del segmento compras – cuentas por pagar.....	70

Tabla 23 Comprar el sistema de control sobre las órdenes de compra, guías de remisión, facturas y pagos	71
Tabla 24 Aplicación de las cotizaciones	72
Tabla 25 En la segunda muestra se confrontó las órdenes de compra vs los pedidos de almacén	72
Tabla 26 Confirmación de saldo de las cuentas por pagar	73
Tabla 27 Aplicación de pruebas de auditoría	75
Tabla 28 Determinación de cuentas por cobrar con mayor antigüedad, sin baja de la cuenta por cobrar: incobrables	76
Tabla 29 Evaluación de riesgo, e incidencia operacional	78
Tabla 30 Origen del riesgo (factores)	83
Tabla 31 Descripción de error o deficiencia	84

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

La importancia de tener un sistema de control interno eficiente en las empresas se ha incrementado debido a lo práctico que resulta de medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello depende para mantenerse en el mercado.

Catacora (2008) expresa que el control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Históricamente en los antiguos imperios, se percibía una forma de control de recursos, impuestos y otros, como en Europa en los años 747 a 781, se evidencia que Carlos I (Carlo Magno) a través de su compendio Missi Dominisi, nombraba un clérigo y un laico, cultos para que inspeccionaran su imperio. Otros como Felipe V de Francia, hacia el año 1319, otorgaban a su cámara de cuentas poderes administrativos y jurisdiccionales para la supervisión de sus negocios financieros.

Napoleón Bonaparte vigilaba los asuntos financieros y contables del estado en 1807, por medio de la corte de cuentas, con atribuciones para investigar fraudes, errores y juzgar y sentenciar. En Inglaterra, la Ley Británica de Sociedades de 1862, reconoce la auditoría como una profesión independiente, aunque con un objetivo primigenio erróneo, de descubrir robos, fraudes, visión que cambia a fines del siglo XIX, cuando la auditoría llega a Estados Unidos con el objetivo principal de examinar los asuntos financieros y el resultado de las operaciones.

La América Española vivió bajo los poderes del absolutismo y mercantilismo, y creando los tribunales de cuentas, en el Perú el sistema de control interno se fue entendiendo como necesario para controlar la corrupción, en la época del ex presidente Leguía se creó organismos de control, tal como la Contraloría General de la República (1931) para control

del estado, y de la Superintendencia de Banca y Seguros, para las finanzas privadas.

Los factores sociales y económicos, los avances en la tecnología, la competencia global y ahora la pandemia Covid-19, ha aperturado la necesidad de tomar conciencia del desarrollo y resultados operativo de las empresas mediante el control. En 1992, el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, emitió un informe que define el control interno, como un proceso efectuado por la junta directiva y la gerencia, diseñado para proporcionar seguridad razonable, respecto al logro de objetivos institucionales.

El art. 190° de la nueva Ley General de Sociedades, determina a la gerencia como responsable de implementar, establecer y mantener un sistema de control interno.

Vergara, M. (2002) enuncia que una de las responsabilidades relevantes del auditor, es indagar sobre si la empresa ha tenido o tiene indicios de error, fraude, a verificar con la administración, sobre la existencia de medidas de control interno adoptadas para minimizar posibles errores e irresponsabilidades, y su efecto futuro.

Las NIAS fueron actualizadas en el 2010 por el Sistema Nacional de Control en su proyecto técnico claridad, analiza la responsabilidad del auditor por la detección de distorsiones significativas, ocasionadas por errores. Debemos mencionar que el auditor en la planificación de su auditoría debe considerar el riesgo de que en la información financiera, registros y documentos, existan distorsiones significativas y potenciales. La diferencia entre un error y una irregularidad, es el grado de intencionalidad de un agente interno, externo o mixto de la empresa.

Según Pascual (2014) Las actividades operativas comprenden el empleo de recursos para diseñar, producir, distribuir y vender bienes y servicios.

El entorno operativo es de suma importancia para las empresas ya que son los procesos los que rigen sus resultados, se tiene que administrar bien los recursos materiales, pero sobre todo el humano, ya que una gestión eficiente y capacidad profesional generan mejores resultados en la eficacia y eficiencia de los procesos operativos.

Es necesario en este punto implementar una buena tecnología con un buen soporte que no presente fallos técnicos y mejore los tiempos de realización de una labor, igualmente complementar su gestión con un Software sería indispensable.

Montoya (2004) refiere que en la Nueva Ley General de Sociedades (Ley 26887) en su artículo 223° señala que los estados financieros se preparan y presentan de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y en caso de incumplimiento, los contadores públicos incurren en el comportamiento de culpa inexcusable, previsto y tratado en el código civil (D.L 295) art. 1319, y que lo califica como negligencia grave. Situación que constituiría otra causal, para que los errores simples o potenciales se conviertan en deficiencias significativas a corto plazo.

La manera como se enfoca la auditoría por los auditores, se conoce como proceso de medición de negocios, y dentro del riesgo de auditoría se identifica como riesgo de detección, que conlleva a errores técnicos.

La actual pandemia incide en los resultados de las operaciones, es decir su estado operacional, afectando la integridad de la información financiera, ya que los resultados no son los programados y/o esperados, produciendo errores presentes y potenciales que en auditoría se conoce como el principio de materialidad, es decir la distorsión de la información financiera. Por ello las empresas en el Perú, están diseñando sistemas de control interno no rígidos, sino que se adapte a las operaciones reales integrando el modelo de sistema de control interno internacional C.O.S.O. III.

Nuestra investigación se realizó en la empresa de transportes público Nuevo California S.A.C., cuyo servicio lo realiza en la ciudad de Trujillo y con más de 20 años de trabajo y muestra las deficiencias siguientes:

- a. No se realizan auditorías financieras o de otro tipo, incidiendo en la confiabilidad de la información.
- b. Las labores contables, se han efectuado por un estudio externo, y luego por personal recién ingresado, no teniendo definido una política contable.
- c. Cambio frecuente de personal operativo sin evaluación previa, afectando el desempeño de las áreas operativas

- d. Los estados financieros no son emitidos en forma mensual y oportunamente, para evaluar la gestión y tomar decisiones.
- e. No existe un cargo o persona, que realiza actos de control y supervisión en la empresa con experiencia.
- f. El rendimiento de ingresos y gastos diarios se hace con atraso, afectando probablemente la realidad.
- g. Los activos e ingresos no están controlados con inventarios verificados y aprobados, e incide en la veracidad.
- h. Las obligaciones con terceros no están informados, controlados y definidos que permitan establecer un saldo real.
- i. El capital de trabajo no está definido, conocido y tratado por el directorio.
- j. La cartera de créditos acreedora, es un tema que no se trata administrativamente.
- k. No existe control de bienes dados de baja.

Consideramos por ello, que con nuestra investigación se pretende demostrar cuán importante es conocer y corregir las deficiencias significativas habidas en el control interno, que afecta en el entorno operacional de la empresa Nueva California S.A.C., al estar estrechamente vinculado con las inversiones y financiamiento, respectivamente. Igualmente, pretendemos desarrollar una propuesta específica y las recomendaciones necesarias para la solución de este problema obviando riesgos significativos que afecten el sistema de control interno de la empresa.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera las deficiencias significativas en el control interno, afectan el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021?

1.2. Justificación

- **Teórica:**

Esta investigación es prioritaria y necesaria, porque permitirá a la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C ampliar y fortalecer las bases teóricas y conocimiento del tema, obteniendo calidad de sus resultados, y buscando soluciones en el aspecto de control, como también de la detección de errores e irregularidades, esta labor se

justifica para que la empresa cuente con información confiable, base de la toma de decisiones.

- **Práctica:**

Estimamos que la investigación facilitará técnicamente a la práctica, porque la empresa mencionada, tendrá una base para fortalecer su sistema de control y permita controlar errores potenciales y futuros, administrado eficientemente todos los factores que afectan al entorno operacional, alcanzar sus objetivos, opinión con actividades preventorias y concluyentes.

- **Metodológica:**

Es necesario que la información colectada sea diagnosticada, encause y establezca la incidencia de control interno en el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C datos que analizaremos para emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

- **Social:**

Es relevante socialmente, porque fortalecerá el control de una empresa legal generadora de trabajo y su proyección social, será más segura. Constituye asimismo un modelo de consulta para empresas similares, y estudios de profesionales y/o alumnos, en casos similares.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera las deficiencias significativas en el control interno, afectan el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C, Trujillo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Evaluar la situación actual del control interno de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021.
2. Medir el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021.
3. Evaluar la incidencia de las deficiencias significativas del control interno, en el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California SAC, Trujillo 2021

4. Implementación de una propuesta de control interno para mejorar el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California SAC, Trujillo 2021.
5. Evaluar el efecto de la implementación de la propuesta de control interno en el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California, Trujillo 2021

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Pava (2017) en su tesis titulada “Riesgo reputacional de una empresa del sector automotriz: una mirada desde el control interno” que sirvió para obtener el título profesional de contador público de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia; el objetivo fue recomendar mejoras al sistema de control interno de una empresa afectada por la materialización del riesgo reputacional. Esta investigación fue de carácter descriptiva-correlacional que pretendió hacer un análisis de las posibles fallas de control interno que tuvo una empresa cuando su imagen se vio afectada tras la publicación de una noticia en contra de las expectativas de sus clientes. Teniendo como conclusión que dentro del marco del control interno criterio, conocimiento y experiencia mencionan que el ambiente de control es el elemento que tuvo mayor afectación en el caso, concordando con los elementos que han sido mencionados a lo largo del documento que fueron la piedra de tropiezo para los responsables del tema; elementos tales como deshonestidad, falta de ética, poca conciencia frente a los riesgos ambientales, entre otros enmarcados en el ambiente de control fueron los más cuestionados por los expertos en la materia.

Cruz (2018) en su tesis titulada El control interno como diferenciador de las empresas medianas exitosas y en situación de fracaso empresarial. Un análisis de caso para las empresas medianas colombianas del sector manufactura. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Maestría en Contabilidad y Finanzas. El presente documento tiene como objetivo diagnosticar cuáles y cómo son las estructuras de los sistemas del control interno de las empresas medianas exitosas que les

permiten diferenciarse de aquellas en situación de fracaso. La investigación se fundamenta en un estudio de caso con un enfoque cualitativo y alcance exploratorio para dos empresas, una exitosa y otra en situación de fracaso del sector de manufactura debido a su mayor participación en el total de compañías en situación de quiebra o liquidación igual al 27%. El documento se estructura en las siguientes cuatro fases: primera, una introducción que presenta una caracterización de las empresas medianas en Colombia incluyendo su importancia económica para la sociedad y sus particularidades respecto al control interno, además de exponer las figuras legales de fracaso empresarial en Colombia; segunda, identificación de los factores determinantes de fracaso de las empresas medianas colombianas, reconociendo a su vez cuáles factores se encuentran relacionados con la estructura de control interno de estas compañías; tercera, un estudio de caso sobre dos empresas medianas pertenecientes al sector de manufactura; y cuarta, la exposición de resultados que tiene como objetivo determinar los elementos que caracterizan los sistemas de control interno de las empresas medianas exitosas que no son usados por las organizaciones en situaciones de fracaso. Los resultados obtenidos indican que la mera existencia del control interno es la principal diferencia entre las estructuras de control de las compañías estudiadas, de igual forma se evidencia que la compañía exitosa empieza su transición hacia un enfoque de control estratégico.

Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) en su artículo científico titulado El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado. Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así

mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

2.1.2. A nivel nacional

Medrano (2017) en su tesis titulada “Evaluación de deficiencias del informe de auditoría financiera en gobiernos locales de Lima Metropolitana” que sirvió para optar el grado académico de magíster en contabilidad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; el objetivo fue analizar si la evaluación de deficiencias del informe de auditoría financiera influye en el mejoramiento de la gestión de los gobiernos locales de Lima Metropolitana en el periodo 2013- 2014. Este tipo de investigación fue aplicada; del nivel descriptivo-explicativo y los métodos utilizados fueron el descriptivo e inductivo; su diseño no experimental, descriptivo, correlacional causal. La población estuvo conformada por 44 personas del ámbito del Sistema Nacional de Control; el muestreo fue probabilístico; las técnicas utilizadas fueron: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación y porcentajes en gráficos, y su proceso computarizado con Excel. La investigación concluyó en que los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que la aplicación de la auditoría de calidad influye positivamente en la presentación de los informes de la Auditoría Financiera Gubernamental en los Gobiernos locales de Lima Metropolitana.

Infante (2020), en su tesis titulada Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas langostineras de la región tumbes, año 2019. Tesis de maestra en auditoría integral. Escuela de posgrado. Universidad nacional de tumbes. Tiene como objetivo determinar la influencia del control interno, como instrumento de eficiencia, en la gestión

administrativa de las empresas langostineras de la Región Tumbes, año 2019. El método empleado en la investigación es el hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica y con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal; la población estuvo comprendida por 56 trabajadores involucrados en la parte administrativa y operativa de las 33 empresas langostineras de la Región Tumbes de acuerdo a la Sociedad Nacional de Acuicultura (2019), a quienes se les aplicó dos encuestas compuestas por 30 preguntas para la variable control interno y 36 preguntas para la variable respectivamente, medidas en la escala de Likert. Los resultados de la investigación mostraron que existe una correlación significativa, positiva y alta del 81,40% (ρ de Pearson = 0,814) entre las variables de control interno, como instrumento de eficiencia, y la gestión administrativa en las empresas langostineras de la Región Tumbes, año 2019. Observándose que el 43% de los encuestados califican al control interno en un nivel medianamente eficiente y el 57% de encuestados perciben que la gestión administrativa es excelente durante el periodo de estudio.

Guevara (2019) en su tesis titulada El Control Interno y su efecto en la Gestión Operativa de las Mypes en el Distrito de Ate – Lima 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Escuela de Posgrado. Tesis para Optar el Grado de Maestro en Contabilidad, mención en Auditoría. Huánuco – Perú. El presente trabajo de investigación busca realizar una propuesta de mejorar el control interno para las pequeñas empresas en el Distrito de Ate; las MYPES tienen una importancia destacada y trascendental en nuestra región así como a nivel país, desde el punto de vista económico y social, pues es importante indicar que este sector ocupa un gran porcentaje de la Población Económicamente Activa de nuestro país, las MYPES son dentro de ellas, agregando a esto la gran cantidad de familias que dependen del trabajo y producción de estos negocios, no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos operativos, sean conocidas por todos los integrantes de la empresa, a partir del diagnóstico realizado se determinó que en las MYPES, existe un control interno, con algunas deficiencias o

debilidades; la naturaleza de la investigación es de campo, con carácter descriptivo, explicativo para el logro de los objetivos, se procedió a la recopilación de información, a través de la observación directa y una encuesta aplicado a los Gerentes o Dueños que es la mayoría; El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el control interno, en todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, en otras palabras se mejoran la gestión operativa, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización; el control interno se debe evaluar para medir la eficiencia de la gestión empresarial con el fin de minimizar errores, al contar con un efectivo control interno, la empresa estará preparada para responder ante alguna fiscalización y la gerencia podrá contar con la información veraz y oportuna que refleje una gestión operativa transparente tanto para el fisco, como para sus dueños o los inversionistas.

2.1.3. A nivel local

Terrones (2019) en su tesis titulada El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2016. Tesis para optar el título profesional de contadora pública. Carrera de contabilidad y finanzas. Universidad privada del norte. Tiene como objetivo determinar la influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama en el año 2016. El diseño es No experimental, de corte transversal, correlacional, propositivo, la población motivo de esta investigación está conformada por el total de 70 trabajadores. Utilizando esta fórmula para poblaciones finitas la muestra es de 60 trabajadores. Se realizó un análisis estadístico, con ayuda del software estadístico SPSS versión 22, el cual permitió obtener la confiabilidad del instrumento, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (0.913) y del Coeficiente de Correlación de Pearson mediante el uso de la hoja de cálculos Microsoft Excel 2016 para hallar la validez de los ítems (mayores o iguales que 0.21) en este caso no hubo necesidad de descartar ninguno de los ítems. Finalmente, para probar la hipótesis se utilizó el estadístico chicuadrado, y se pudo apreciar que el valor de Chi cuadrado (7.18) por lo que se concluye que el control Interno si influye en la Gestión Administrativa.

Cerna (2017) en su tesis titulada Implementación de un sistema de control interno en el área de compras y su incidencia en las utilidades de la empresa VICZUR contratistas generales E.I.R.L. en el año 2014. Tesis para optar el título profesional de contadora pública. Universidad privada del norte. Tuvo como objetivo identificar los riesgos que generan los procesos en el área de compras, los cuales inciden negativamente en la utilidad de la empresa de la empresa Viczur Contratistas Generales E.I.R.L.; los riesgos identificados incentivan a determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno en el área de compras, inciden en las utilidades de la empresa en el año 2014. La población está representada por la empresa mencionada. El diseño aplicado es No Experimental – Descriptivo transversal y se realizó bajo la metodología COSO I. Para la recolección de la información, se utilizaron diferentes técnicas de estudio (a) observación, (b) análisis, (c) entrevista y (d) documentación física y/o digital (EE.FF, expedientes técnicos, y otros documentos de obra) e instrumentos de estudio a) Guía de investigación, (b) listas de cotejo y (c) guía de encuesta. En la investigación, se logró (a) obtener, (b) analizar y (c) procesar la información; para obtener un diagnóstico operacional y financiero, con la finalidad de fomentar acciones de control interno con apoyo gerencial y trabajadores, así lograr los objetivos con (a) eficacia, (b) eficiencia y (c) economía. Posterior a la investigación, se identificó la carencia de (a) Organigrama, (b) Manual de Organización y Funciones, (c) Manual de Procedimientos, (d) Proceso de compras, (e) Políticas de compra y (f) evaluación de riesgos; conllevando a proponer medidas de corrección y evitar pérdidas. La implementación del sistema control interno permite aumentar la utilidad hasta S/. 164,500.28 Nuevos Soles y reducir costos por S/. 235,000.28 Nuevos Soles.

Alva y Avalos (2021) en su tesis titulada Efecto del control interno en la rentabilidad de una empresa de transportes del distrito de Trujillo, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal de la presente investigación fue determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de la empresa de transportes del distrito de Trujillo en el 2021, realizando una investigación enfoque cuantitativo, diseño no experimental,

tipo Transversal y alcance descriptivo, utilizando como instrumentos de recolección de datos la entrevista y el cuestionario, ambos aplicados los colaboradores o trabajadores de una empresa de transportes del distrito de Trujillo del 2021, muestra de no probabilística, elegida a conveniencia. Los resultados indicaron que la empresa de empresa de transportes del distrito de Trujillo del 2021, muestra evidencia de poseer un control interno adecuado, junto con una alta rentabilidad, pero existe solo un 80% de los colaboradores de la empresa que conocen las dimensiones del control interno y su alcance, situación ocasionado por la falta de capacitación del personal; la investigación concluye que el control interno tiene un efecto significativo y positivo obteniendo el 18% en la rentabilidad de las empresas de transporte en el año 2020, pero es importante considerar que el control interno debe tomar en consideración la evaluación continua de sus actividades de control de la empresa, para promoverla cuando sea necesario.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control

a) Control interno

Según Claros (2012) menciona que el COSO define al control interno como un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la empresa, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Estos objetivos son:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de normas y obligaciones.
- Salvaguarda de activos.

b) La importancia del control interno

Según Claros (2012) señala que la importancia de un eficiente sistema de control radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de

las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones.

c) Elementos del control interno

Según Estupiñan (2006) menciona que para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados esperados, y los siguientes elementos del control interno:

- a. Elemento de organización: un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.
- b. Elementos, sistemas y procedimientos: un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- c. Elementos de personal:
 - i. Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
 - ii. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
 - iii. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
- d. Elementos de supervisión: una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

d) Tipos de control interno

Rusenias (2009) menciona que los tipos de control interno son:

- Control de validez: trata de asegurar que la información contable procesada es real, verdadera, correcta o adecuada.
- Control de integridad: asegurar que se ha procesado la totalidad de la información contable.

- Control de reproceso: asegurar que los cálculos o las operaciones de rutina o sistematizadas, han sido llevadas a cabo en forma adecuada.

e) Relación entre los componentes del control interno

Viscarra (2007), menciona que, la relación entre los componentes del control interno es dinámica, la evaluación del riesgo no sólo influye en las actividades de control, sino también debe llamar la atención sobre las necesidades de información y comunicación o las actividades de monitoreo de la empresa.

El control interno no es un proceso, es un proceso interactivo multidireccional, en el que casi todos los componentes influyen en otros (p.27).

Como se puede apreciar, cada uno de los 5 componentes del COSO I, se relacionan para el mejor funcionamiento de las operaciones de la empresa, los cuáles se enfocan en los cumplimientos de objetivos. Además, se debe tener en cuenta, si el sistema de control interno se ha implementado a toda la entidad o a ciertas áreas, considerando las operaciones implicadas.

f) Relación entre objetivos y componentes

En relación lo planteado anteriormente:

Cada componente de control interno corta longitudinalmente cada una de las categorías de objetivos. Al mismo tiempo, el control interno es relevante para toda la empresa o una de sus unidades o actividades. Existe una relación directa entre los objetivos y los componentes de



control interno (...) (Viscarra, 2007, p.27)

Figura

Relación entre objetivos y componentes

Fuente: Auditoría Financiera: riesgos, control interno, gobierno corporativo y normas de información financiera (Viscarra, 2007, p.28)

La figura muestra los objetivos que la empresa desea alcanzar y los componentes necesarios para cumplir dichos objetivos.

g) Prácticas sanas del control interno

Las prácticas sanas del control interno tienden a establecer los medios por los que se pueda asegurar razonablemente que las fases de autorización, registro y custodia, responden a una adecuada separación de funciones, eliminando o reduciendo al mínimo de errores o deficiencias que debilitan el control interno. Algunas de las prácticas sanas de control interno son las siguientes:

- La responsabilidad de la realización de cada deber tiene que ser delimitado por cada persona.
- Las operaciones contables y financieras deberán estar separadas.
- Ninguna persona debe tener responsabilidad completa por una transacción.
- Se debe seleccionar y capacitar a los empleados cuidadosamente.
- Deberán utilizarse pruebas de exactitud.
- Se deberá rotar los empleados.

h) Relación de control interno con la auditoría

Según Whittington, R. (2000), la comprensión del control interno de los clientes por parte de los auditores proporciona una base tanto para planificar la auditoría como para evaluar el riesgo de control. Toda auditoría resulta imprescindible que los profesionales que la lleven a cabo, cuenten con una visión completa del control interno del cliente, algo que implica conocer tanto el diseño de las políticas, procedimientos y registros existentes, como si éstos han sido puestos realmente en operación por el cliente. Es difícil imaginar, por ejemplo, el diseño de las pruebas de los saldos financieros sin una comprensión del control interno. Así, aquellos auditores que no conocieran los controles del cliente sobre la ejecución y el registro de

las ventas a crédito tendrían dificultad en sustentar los saldos de las cuentas por cobrar o de las ventas.

Los auditores en la evaluación de los procesos de control interno, permite determinar las debilidades que este puede tener, así se explica en la consideración del control interno por parte de los auditores también proporciona una base para la evaluación del riesgo de control o, lo que es lo mismo, el riesgo de que no se eviten o se detecten errores materiales por parte del control interno del cliente.

i) Otros tipos de controles

Según Santillana (2003) indica que existen muchas descripciones de tipos de control, que incluyen desde controles preventivos a controles defectivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección. La categoría de una actividad de control puede venir determinada por los objetivos de control, a los que corresponde como, por ejemplo, el asegurar la totalidad y exactitud del proceso de datos. Los controles que a continuación se exponen generalmente son llevados a cabo por el personal a todos los niveles de una organización.

- a. **Control previo.** - Es el conjunto de procedimientos que se lleva antes de ejecutarse o formularse una operación o transacción, con la finalidad de asegurar que se inicie dentro del marco de las disposiciones legales, procesos técnicos y normativos.
El control previo está constituido por acciones previsoras oportunas, que adopta cada una de las personas responsables en cada departamento.
- b. **Control concurrente.** - Es el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo en el momento de la ejecución y/o formalización de la transacción, con el fin de garantizar, durante el proceso que se adopten las acciones correctivas necesarias para asegurar la confiabilidad de la información, dispositivos legales y para el logro de los objetivos de la empresa.
- c. **Control posterior.** - es el conjunto de procedimientos que se realizan con posterioridad a la ejecución de las operaciones,

con la finalidad de evaluar o examinar el cumplimiento de los objetivos programados y de las disposiciones legales.

2.2.1.1. Auditoría financiera

Para Badillo (2008), la auditoría financiera es originaria, tradicionalmente normada y difundida, por cuanto con ella nació la profesión del auditor y porque en casi todos los países es legalmente obligatoria. Se enfoca en el análisis de los estados financieros, con la finalidad de emitir una opinión sobre dos aspectos fundamentales: Razonabilidad de saldos y cumplimiento de los principios de contabilidad general aceptada. Así mismo el auditor financiero aplica los procedimientos de auditoría necesarios para determinar si los saldos son razonables: libres de distorsiones que puedan ser producidas por error y/o fraude. La fuente de distorsión de la información financiera se da por error sin ánimo de causar perjuicio y por fraude a través de la distorsión con ánimo de causar perjuicio. En caso de detectar fraude financiero se preocupa de establecer la incidencia o no de la razonabilidad de los saldos.

Al detectar fraude no profundiza en los mismos más allá de evidenciar y determinar la incidencia que tienen sobre los saldos auditados. Profundizar en la detección y prevención del fraude financiero es la labor de la auditoría forense.

La auditoría es una opinión técnica sobre los Estados financieros, es decir, expresa si la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la empresa, así como el resultado de sus operaciones en el periodo examinado, están de acuerdo con los principios y normas internacionales que rigen la materia. No obstante, debido a los cambios en la economía global y la tecnología, este concepto ha tenido que modificarse en la actualidad, para trasladarlo a otras áreas económicas, tales como la informática (auditoría de sistemas), el ambiente (auditoría ambiental), entre otros, originando así las llamadas auditorías especializadas.

2.2.1.2. Fraude

Respecto al tema Estupiñán (2015) menciona que están relacionados con la alteración de datos y de documentos, con ocultar información o aplicación de criterios que distorsionan la realidad económica de una entidad vía la presentación errónea de estados financieros en perjuicio de los accionistas o de terceras personas y en beneficio de alguien.

a) Principales fraudes

Los fraudes contables se presentan constantemente en las organizaciones tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores.

a. **Alteración de la información financiera:** Con el propósito de alterar los estados financieros, se hace uso de algunos fraudes contables que generan efectos en los resultados y en la situación financiera de la entidad. Los más comunes de información financiera fraudulenta son:

- La sobrevaloración y subvaloración de ingresos y gastos.
- Registro de ingresos y gastos en períodos incorrectos.
- Gastos y pasivos ocultos.
- Exceso o defecto de la valoración de inventarios.
- Revelaciones incorrectas.

b. **Apropiación indebida o malversación de activos.** La malversación de activos como ya se mencionó anteriormente, consiste en el robo o utilización inadecuada de los activos de la empresa sin autorización, es decir que la persona encargada de protegerlos los utiliza de forma inadecuada con el fin de lucrarse con los recursos de la compañía.

c. **Corrupción.** La corrupción puede presentarse al momento de utilizar indebidamente las influencias con la finalidad de beneficiarse a sí mismo o a una persona externa, sin tener en cuenta su responsabilidad o el bienestar de la empresa.

2.2.1.3. Las irregularidades y el control interno

Las irregularidades son dables y posibles ante cualquier sistema de control interno, pero no son ampliamente probables, en razón al grado de estructuración y eficiencia del sistema.

Las irregularidades respecto al control interno, pueden graduarse y clasificarse en la siguiente forma:

- Irregularidades perpetradas dentro del marco y alcance de un sistema de control interno.
- Aquellas efectuadas mediante manipulación o enredo de los sistemas y procedimientos del control interno
- La que son ejecutadas por niveles que se sitúan más allá del sistema de control interno.

2.2.2. Entorno Operacional

Se define entorno operacional a todos los aspectos y elementos que comprenden una empresa, es decir, sus sistemas; los cuales pueden ser productivos o desfavorables para las actividades empresariales.

De acuerdo a la Norma SAE JA 1011, Evaluation Criteria for Reliability-Centered Maintenance (RCM) Processes, basa su definición del Contexto Operacional como las circunstancias bajo las cuales se espera que opere el activo físico o sistema.

A partir de este axioma se debe tener en cuenta todos los elementos y condiciones donde el activo estará entregando la demanda solicitada a lo largo de su ciclo de vida; es por ello que tener y mantener actualizado un registro y documentación de los escenarios a afrontar forman parte fundamental de la continuidad operacional de nuestras empresas.

2.2.2.1. Actividad Operacional:

Las actividades operativas son las actividades diarias de una empresa involucrada en la producción y venta de su producto, generando ingresos, así como actividades generales de administración y mantenimiento.

Los ingresos operativos que se muestran en los estados financieros de una empresa son las ganancias operativas que quedan después de deducir los gastos operativos de los ingresos operativos. Por lo general, hay una sección sobre actividades operativas del estado de flujo de efectivo de una empresa que muestra las entradas y salidas de efectivo que resultan de

las actividades operativas clave de una empresa.

(<https://kryptonsolid.com/definicion-de-actividades-operativas/>)

2.2.2.2. Control Operacional:

El objeto del control operacional es identificar aquellas operaciones y actividades sobre las que es necesario aplicar medidas de control, como consecuencia de su influencia en los riesgos identificados, y de esta forma planificar tales actividades para que se desarrollen bajo condiciones especificadas.

La base de este control operacional, está precisamente en establecer y mantener procedimientos documentados que garanticen que las operaciones y actividades de la organización se desarrollan en concordancia con los criterios operacionales prefijados por la misma, y así evitar desviaciones respecto de la política y de los objetivos.

El control operacional debe alcanzar a todas las actividades y operaciones que se realicen dentro de las instalaciones de la organización, a las actividades en los diferentes lugares de trabajo, al diseño de tales lugares de trabajo, de los procesos, de los puestos de trabajo y a las actividades realizadas por los subcontratistas, como aspectos principales

(<https://www.revistaseguridadminera.com/gestionseguridad/control-operacional-y-cultura-preventiva/>)

2.2.2.3. Auditoria Operacional:

La Auditoría Operacional tiene alcance ilimitado. Esto se debe a que todos los procesos de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Al tener alcance ilimitado y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, implica que, una auditoría operativa pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse a contadores públicos especializados en auditoría.

El objetivo de la auditoría operativa es identificar las debilidades en el sistema de control implementado por la Compañía con la finalidad de

diagnosticar e implementar recomendaciones que permitan reforzar el sistema de control.

La auditoría operativa es necesaria cuando existe la necesidad de mejorar los procesos y procedimientos implementados esto con la finalidad de mejorar su competitividad en el mercado.

(<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-dela-auditoriaoperativa#:t:ext=La%20auditor%C3%ADa%20operativa%20abarca%20la,manera%20que%20cumpla%20con%20las>)

2.2.2.4. Calidad Operacional:

La calidad operacional se desarrolla maximizando la eficiencia, permitiendo la agilidad de los equipos y estableciendo altos niveles de fiabilidad.

La excelencia operacional es el objetivo último de una empresa, y se crea estableciendo un alto nivel de fiabilidad y permitiendo al equipo que maximice la eficiencia de forma ágil. Esta eficiencia abarca todos los aspectos interrelacionados de la empresa, entre ellos ventas, marketing, finanzas, ingeniería, producción, cadena de suministro, legal y front office.

"La excelencia operacional ocurre cuando la actividad en toda la empresa se alinea para llevar a cabo sus estrategias y cuando la cultura corporativa se compromete con la mejora continua y deliberada del rendimiento en la empresa y de las circunstancias de las personas que trabajan allí para buscar una excelencia operativa planificada y no casual".

(<https://www.aveva.com/es-es/perspectives/blog/defining-operational-excellence/#:text=La%20excelencia%20operacional%20es%20el,la%20eficiencia%20de%20forma%20%C3%A1gil>)

2.2.2.5. Activo

Ávila (2007) activo como los bienes y derechos de que dispone la empresa para el desarrollo de sus actividades. Debe ser agrupado tomando en cuenta la finalidad inmediata para la cual fueron adquiridos, o atendiendo a su mayor o menor grado de disponibilidad. Debido a esto se identifican tres

grandes grupos dentro del activo:

1. Activo circulante
2. Activo fijo
3. Activo diferido o cargo diferido

Los activos son los recursos tangibles e intangibles que representan algún valor para la empresa expresado en unidades monetarias. Son empleados para agilizar el proceso productivo, multiplicarlo y sostenerlo en el desarrollo del ejercicio comercial. Los activos se presentan en el estado de situación financiera atendiendo al grado de liquidez que posean, los que más fácil pudieran convertirse en efectivo se presentan primero. (Ávila, 2007)

2.2.2.6. Importancia del Entorno Operacional

La administración del entorno operacional es de suma importancia, ya que se deben manejar con eficiencia cada proceso de gestión de Ventas, Compras, ingresos, egresos, entre otros.

Los procesos operativos en los últimos años se han vuelto mucho más complicados, vienen siendo automatizados, algunos tediosos y poco puntuales acerca de la realidad problemática para responder a sus propias necesidades, haciéndose así muy difícil a la hora de tomar decisiones para establecer sus condiciones operacionales.

Muchas veces estos problemas no responden a la falta de recursos sino a la falta de criterio y capacidad para una óptima gestión administrativa, existen escenarios operacionales en los que reportes financieros nos son documentados detalladamente, generándose así el principal problema.

Por ello es de suma importancia organizar, evaluar, gestionar y auditar cada actividad empresarial, para erradicar así los problemas operacionales que se presenten.

2.2.2.7. Ingresos

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad.

El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí como las ganancias.

Los ingresos ordinarios propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. (NIC 18, 2004)

2.2.2.8. Gastos:

Los gastos son los decrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del periodo contable, bien en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la

generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio y no están asociados con la adquisición o producción de bienes y la prestación de servicios, vendidos, ni con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio.

La mayoría de gastos de una empresa surgen de las actividades ordinarias. No obstante, la empresa también clasifica como gastos, las pérdidas que surjan en siniestros, venta de activos no corrientes, ajustes por efectos en la tasa de cambio de una moneda extranjera y cambios en el valor razonable de activos y pasivos que, de acuerdo con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos, se deban reconocer en el resultado del periodo. (NIIF - Marco Conceptual, 2014)

2.2.2.9. Compras:

La mayoría de gastos de una empresa surgen de las actividades ordinarias.

De acuerdo a Emilio Martínez Moya (1999), Abastecimientos es obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y / o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado.

El proceso de compras dentro de una organización consiste en precisar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificando y comparando los proveedores y abastecimientos que se tienen disponibles, negociar con sus proveedores quiénes constituyen las fuentes de

abastecimiento o de algún modo llegar a convenios en los cuales se estipulan los términos de compra, celebrar contratos y colocar pedidos, para finalmente recibir los bienes y los servicios, prosiguiendo con el pago de éstos (Baily,1982).

El área de compras es uno de los departamentos que hoy en día está tomando gran importancia, con esto no se quiere decir que no la tenía en el pasado, solo que las empresas.

Al estar relacionándose más con mercados nacionales e internacionales tienden a buscar organizaciones que puedan abastecer de productos que cumplan con un alto nivel de

calidad, precio y entrega. De aquí que el área de compras tome un papel importante, recordemos que toda organización depende de los bienes y servicios ofrecidos por otras organizaciones y la mejor manera de obtener estos es a través del departamento de compras.

2.2.2.10. Cuentas por Cobrar

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.

(<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>)

2.2.2.11. Cuentas por Pagar

Las Cuentas por pagar son aquellas deudas que una empresa contrae con diferentes acreedores o proveedores, producto de haber adquirido determinados bienes o servicios. Las Cuentas por pagar pueden ser

definidas como obligaciones que contrae una empresa, como consecuencia de la actividad económica que realiza.

Es de suma importancia ya que una empresa logra reducir de manera significativa, los riesgos de fraude o las pérdidas de dinero excesivas e innecesarias.

Al generar solvencia en la empresa, se genera y transmite una confianza mayor hacia los actuales clientes y los potenciales clientes. Es decir, logra desarrollar una buena reputación dentro del mercado.

Le otorga a la empresa la posibilidad de acceder de manera más sencilla, a determinados créditos bancarios o financiamientos por parte de los proveedores.

Llevar un control exhaustivo de las Cuentas por pagar, evita que la empresa deba pagar intereses desmedidos producto de la omisión del pago de la obligación.

(<https://www.egafutura.com/glosario/cuentas-pagar>)

2.3. Marco conceptual

- **Materialidad**

Es la valoración de la cantidad de error u omisión, que podría afectar a las decisiones de un usuario. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017).

- **Riesgo significativo**

Es el riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor requiere una consideración especial en la auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017).

- **Procedimiento sustantivo**

Procedimiento de auditoría para detectar incorrecciones materiales o, errores materiales. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017).

- **Actividades de control:**

Son aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar, que las directrices emanadas por la administración se llevan a cabo. Las actividades de control es un componente del control interno. (Tapia, C.)

- **Control:**

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y

corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (Vergara, 2002)

- **Control Interno:**

Según las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

- **Proceso de Control:**

Según Rodríguez (2011) supone la aplicación de cuatro etapas básicas; establecimiento de normas (proporcionan base sobre la cual se mide el desempeño real o esperado); medir el desempeño (mostrar lo que se ha logrado); comparar lo realizado con las normas (obtener información y comparar con la norma estándar) y tomar medidas correctivas (puede implicar un cambio en el método, motivación).

- **Deficiencia en el control interno:**

Según la NIA 265.6, una deficiencia de control interno ocurre cuando “no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente incorrecciones en los estados financieros”, o cuando “un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir. (Tapia, 2016)

- **Estados Financieros:**

Guajardo y Andrade (2012) muestra los montos del activo, del pasivo y del capital de un negocio en una fecha específica, terminando un periodo o en el momento que sea necesario; los cuales son recursos que poseen el negocio, sus adeudos y el patrimonio de los dueños.

-

- **Riesgo de error material:**

Riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales antes de la realización de la auditoría. El riesgo comprende dos componentes: el riesgo inherente y el riesgo de control. (Tapia, C; 2016).

2.4. Hipótesis

Las deficiencias significativas en el control interno afectan de manera negativa el entorno operacional de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021.

2.5 Variables

Variable independiente: Control interno.

Variable dependiente: Entorno operacional

2.5. Variables

Tabla 1

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
Variable independiente Control interno.	Según Claros (2012) menciona que el COSO define el control interno, como un proceso efectuado por la Junta Directiva, la Gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos institucionales.	Eficiencia de un sistema integrado: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo (Whittington, 1996).	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes del control interno: - Ambiente de control. - Evaluación de riesgos. - Actividades de control. - Información y comunicación. - Monitoreo. 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de cumplimiento - Eficiencia de las operaciones - Evaluación y documentaria 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Existen políticas y procedimientos en cada actividad operativa de la empresa? ¿Los objetivos institucionales dan declaraciones y orientaciones de lo que desea la empresa? 	Nominal

Variable dependiente	De acuerdo a la Norma SAE JA 1011,	Establece el desempeño de las operaciones relativas al entorno operacional de la empresa sujetas a evaluación.	el	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de estructura del control interno. • Cobertura de compras, ventas, ingresos, egresos. 	de			¿Existe control de los ingresos provenientes del trabajo de las unidades?	
Entorno operacional	RCM, basa su definición del Contexto Operacional como las circunstancias bajo las cuales se espera que opere el activo. Se define entorno operacional a todos los elementos que comprenden una empresa; sus sistemas; los cuales pueden ser productivos o desfavorables para las actividades empresariales.			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de derechos y obligaciones con terceros. - Evaluación de eficiencia y eficacia de las operaciones. - Estado financiero 			<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se autoriza las ventas y cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas de empresa? - ¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie y asigne responsabilidad de ingresos y egresos? 	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia de los autores.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población estuvo constituida por los procesos internos y los Estados Financieros de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C

3.1.2. Marco muestral

El marco muestral estuvo constituido la relación de proceso y relación de los Estados Financieros de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los procesos y cada uno de los Estados Financieros de la Empresa de Transportes Nueva California S.A.C.

3.1.4. Muestra

Por tratarse de una población pequeña la población estuvo conformada por los mismos elementos de la población, se trata de una muestra poblacional.

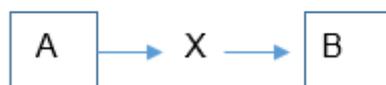
3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

Se utilizará el diseño explicativo, causa y efecto donde se analizará la situación actual del control interno y posteriormente establecer el efecto, en el entorno operacional.

Esquema gráfico

Pre-test Post-test



Dónde:

A: Entorno operacional antes de aplicar la propuesta de control interno.

X: Aplicación de la propuesta de control interno.

B: Entorno Operacional después de la aplicación de la propuesta de control interno.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario
Análisis documental	Hoja de registro de datos

Elaboración: Los autores.

a) **Técnica**

- **Observación:** permitirá apreciar el volumen de operaciones y actividades que están sujetos a control.
- **Encuestas:** técnica que posibilita aplicar preguntas estructuradas y orientadas al control interno existente.
- **Análisis documental:** técnica que permitirá recolectar información mediante el muestreo, comprobación y análisis.

b) **Instrumento:**

- **Guía de observación:** este instrumento permitirá obtener información visual del control interno habido en la empresa y respecto a todo el entorno operacional.
- **Cuestionario:** instrumento que analizará en **forma sistemática y secuencial** el sistema de control interno de la empresa Nueva California S.A.C., mediante preguntas cerradas, comprenderlo y obtener un resultado válido para la validación de nuestra hipótesis.
- **Hoja de registro de datos:** instrumento que permitirá efectuar la verificación física de archivos y documentos, y el análisis de ellos.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos:

La evaluación del control interno y las deficiencias significativas del mismo serán recolectados en hojas de registro, elaboradas por los autores; luego se construirá una base de datos en el programa Excel, que se basa aplicando los indicadores correspondientes de acuerdo a los requerimientos de los objetivos e hipótesis de la investigación. Para después ser procesados usando el programa SPSS versión 26.

- **Estadística descriptiva**

Los resultados serán presentados en cuadros estadísticos de doble entrada con la información de la lista de las deficiencias significativas en el entorno operacional, en las cuales se reflejarán los hallazgos establecidos en el examen de los estados financieros y los procesos de control interno.

También se presentarán gráficas de barra y diagramas de pastel para poder mejorar la interpretación de los resultados obtenidos.

- **Estadística analítica o inferencial**

Se aplicará la prueba no paramétrica - Chi cuadrado para determinar si las deficiencias significativas afectan el entorno operacional y el sistema de control interno. Si $P < 0,05$ existirá diferencias significativas, esperando se constate que efectivamente hubo una mejora en el entorno operacional con la implementación de la propuesta.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Evaluación de la situación actual del control interno de la empresa detransportes Nueva California SAC, Trujillo 2021

Considerando que la Nueva Ley General de Sociedades N° 26887, en su artículo 190 establece como responsable de la implementación del sistema de control interno a la gerencia, se aplicaron, dos (02) herramientas técnicas para evaluar la situación actual del sistema de control interno de la empresa nombrada:

- a. La guía de observación
- b. El cuestionario

4.1.1.1. Resultados de la aplicación de la guía de observación - Anexo 01

Se evaluó doce (12) actividades de control, relacionados en el sistema de control interno:

Tabla N° 3

Resultado de la guía de observación

N°	Calificación	Cantidad	%	Actividad N°
1	Buena	3	25	1,7,10
2	Regular	7	58	2,4,5,6,8,9,12
3	Mala	2	17	3,11
Total		12	100	

Fuente: Guía de observación

Elaboración: Autores de la investigación

Resumen:

A) Actividades calificadas como buenas: 3 (25%)

N°1 Enfoque del negocio local

N°7 Control de unidades de servicio

N°10 Control y mantenimiento de unidades

Interpretación:

El enfoque administrativo y comercial de la empresa de transportes es adecuado al servicio que se otorga, lo que suma al contador y mantenimiento de las unidades, preserva el servicio en forma diaria, en la ruta asignada.

B) Actividades calificadas como regulares: 7 (58%)

Nº2 Estilo gerencial operativo

Nº4 Cumplimiento de políticas, manuales y reglamentos

Nº5 Emisión de reportes e informes de las áreas operacionales a gerencia

Nº6 Existencia de un plan de trabajo anual en las áreas de compras, ventas, servicios

Nº8 En los procedimientos operativos para atender al público

Nº9 En la emisión de información diaria

Nº12 En las relaciones internas del personal

Interpretación:

Las siete (07) actividades de orden regular, indica que la planificación, operacionalización, e información, no es coherente y sostenida. Hecho que afecta en forma directa el entorno operacional de la empresa, y su manejo.

C) Actividades calificadas como malas: 2 (17%)

Nº3 En la existencia de un sistema de control interno

Nº11 En las actividades de abastecimiento por proveedores.

Interpretación:

El sistema de control interno, en concordancia con la aplicación de esta guía de observación, establece que el deficiente, acumulando en un 75% de actividades evaluadas.

4.1.1.2. Resultados de la aplicación del cuestionario de control interno

Abarcó la evaluación de los cinco (05) componentes de la estructura de control interno, las áreas operativas de ingresos/egresos, inventarios, compras/cuentas por pagar, ventas/cuentas por cobrar y aspectos administrativos gerenciales

A. Ambiente de control:

Se evaluaron cinco (05) actividades de control, detallados en el anexo N° 02-A

Tabla 4

Alternativas	Muestra	%
Si	4	80
No	1	20
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: autores

Análisis:

Teniendo en cuenta las respuestas de los encuestados, el 80% respondió con sí y el 20% con no.

Resumen:

Lo positivo obtenido es que, respecto al ambiente de control, es la relación existente con personal interno de la empresa y con externos, relacionados con ella como proveedores, inversionistas. Así también buscando soluciones ante problemas de conducta, fortalecimiento de valores éticos y contar con tareas específicas del personal según Manual de Organización y Funciones. Lo negativo, es que no existe un código de conducta y políticas, que se oriente a fortalecer la práctica de negocios.

Conclusión:

Este primer elemento de la estructura de control interno, fue positivo.

B. Evaluación de riesgos

Se evaluaron cinco (05) actividades de riesgo, según detalle del anexo N° 2-B

Tabla 5

Alternativas	Muestra	%
Si	2	40
No	3	60
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: los autores

Análisis:

Las respuestas habidas, determinaron que el 40% contestó con sí, y el 60% con no.

Resumen:

Las actividades positivas, fueron respecto a la supervisión que se realizan a los presupuestos, planes y proyectos y compararan con los objetivos institucionales. También, se identifican algunos los riesgos que pueden causar el personal ingresante, las unidades de transportes que estén operativas o no, y la posible aplicación de nuevas tecnologías en la empresa, que no sepan direccionarlas.

Lo negativo, estuvo relacionado el que se imposible riesgos, en que los objetivos no se hacen conocer mediante declaraciones, al personal. Otro punto como es que no existen mecanismos que identifiquen riesgos internos y externos en forma sostenida.

Conclusión:

Este segundo elemento de la estructura del control interno de la empresa de transportes nueva California SAC, se mostró negativo

C. Actividades de control

La evaluación se efectuó a cinco (05) actividades de control, detallados en el anexo N° 2- C

Tabla 6

Alternativas	Muestra	%
Si	1	20
No	4	80
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: autores

Análisis:

Como se observa en la tabla y figura, los colaboradores respondieron con sí en 20%, y no en 80%.

Resumen:

Se estableció como actividades positivas que existen dispositivos de seguridad, que restringen el ingreso al personal no autorizado y terceros, uso de los activos, y unidades, lo cual es muy bueno en una empresa de esta naturaleza. Como aspectos de orden negativo no existen políticas y procedimientos en las actividades de control, que estén definidas en un manual aprobado, limitando los actos de control en forma continua en las áreas operativas. Tampoco se aplican indicadores de rendimiento, instrumentos de control administrativo-operativo importante, y como otro tema negativo, la carencia de controles físicos patrimoniales y operativos de ingresos, egresos, compras y ventas.

Conclusión:

El tercer elemento de la estructura del sistema de control literal, fue negativo.

D. Información y comunicación

Cinco (05) actividades fueron evaluadas respecto a la información y comunicación, según detalles del anexo N° 2 - D

Tabla 7

Alternativas	Muestra	%
Si	4	80
No	1	20
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: autores

Análisis:

Los colaboradores encuestados, determinaron con respuesta sí, el 80%, y no, el 20%.

Resumen:

Las actividades positivas (80%) fueron:

- Existen mecanismos para obtener información de área, sobre el desempeño operativo de las unidades de transporte
- Existen canales de información y comunicación, que facilitan reporte de las acciones reales y/o inapropiadas, que sucede en la empresa
- Eficiencia en el trato a clientes o usuarios del servicio urbano
- Se evalúa la opinión de los usuarios

Las actividades negativas (20%) fueron

- Falta de información oportuna administrativa, contable y operativa, a gerencia.

Conclusión:

Evaluado el cuarto elemento de la estructura del sistema de control interno, fue positivo.

E. Supervisión

El resultado de la evaluación de este ítem, mediante cinco (05) actividades, según detalle del anexo N° 2-E fue:

Tabla 8

Alternativas	Muestra	%
Si	2	40
No	2	40
N/A	1	20
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaboración: autores

Análisis:

Las respuestas establecieron como si, en 40%, como no, en 40%, y como no aplicable (N/A), 20%

Resumen:

Las actividades positivas (40%) fueron:

- Evaluación de procedimientos de control interno de cada área en forma periódica
- Verificación documenta áreas y vehículos

Las actividades negativas (40%), fueron:

- Comparaciones periódicas de ingresos, egresos, ventas y compras, según registros contables, versus datos de cada área
- La actividad clasificada como no aplicable (20%)
- Implementación de recomendaciones

Conclusión:

El resultado del quinto elemento del sistema de control interno de la empresa de transportes Nueva California SAC, fue aceptable.

F. Aspectos administrativos generales

Se evaluar seis (06) actividades de control, cuyo detalle referencia en anexo N2-F

Tabla 9

Alternativas	Muestra	%
Si	3	50
No	3	50
N/A	-	-
Total	6	100

Fuente: cuestionario

Elaborado: autores

Análisis:

La encuesta aplicada estableció respuestas con sí, en 50%, y con no, 50%

Resumen:

Actividades positivas (50%):

- Gastos, desembolsos y pagos, son autorizados por gerencia
- Servicios a los clientes son enunciados y ofrecidos oportunamente
- Reporte diario situación de unidades de servicio

Como actividades negativas (50%)

- No existen políticas, manuales y reglamentos apropiados y aplicados
- El sistema de control interno de la empresa no ha sido evaluado y aprobado
- Organigrama vigente no está aprobada

Conclusión:

Este ítem de aspectos administrativos generales, muestra un sistema de control limitado técnicamente.

G. Ingresos/egresos

Se evaluaron siete (07) actividades de control, según detalle del anexo N° 2-G con el siguiente resultado.

Tabla 10

Alternativas	Muestra	%
Si	5	71
No	2	29
N/A	-	-
Total	7	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: autores

Análisis:

A opinión de los colaboradores, las respuestas con si fue del 71% y, con no, 29%.

Resumen:

Identificadas como actividades positivas (71%) son:

- Control de ingresos, provenientes del trabajo de las unidades de servicio
- Cruce de información de los ingresos diarios, con cada unidad
- Notificación al banco de personas autorizadas a efectuar retiros vía cheques u Online
- Emisión de reportes diarios de su control, de ingresos y egresos
- Existencia de archivos soporte de ingresos y egresos, en forma diaria.

Identificados como actividades negativas sobre (29%) son:

- No depósito íntegro al banco, de ingresos diarios
- No existe un manual de procedimientos que controle y así responsabilidad de manejo de fondos, ingresos y egresos

Conclusión:

El ítem ingresos/egresos, muestra eficiencia en el control interno, aunque con observaciones

H. Inventarios

Al respecto se evalúa sin paréntesis (05) actividades de control, según detalle del anexo N° 2-H

Tabla 11

Alternativas	Muestra	%
Si	3	60
No	2	40
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado: autores

Análisis:

La resultante de la encuesta indicó haber un 60% como sí y un 40% como no.

Resumen:

Cómo actividades de control positivo (60%)

- Verificación de saldos de inventarios; estos se encuentran registrados contablemente
- Se evalúan los insumos, repuestos y existencia de los inventarios, pero no se informa
- Se concilian listados de inventario de almacén, con información contable

Como actividades de control negativas (40%):

- Conocimientos sobre el sistema de control interno, e informe, de los inventarios
- No se efectuó evaluación de riesgos de control, o eficiencia del sistema de control interno

Conclusión:

Este ítem se mostró como positivo, pero el grado de eficiencia del sistema de control interno no es esperado, ya que hay observaciones respecto a continuidad, oportunidad.

I. Compras/cuentas por pagar

Fueron evaluadas cinco (05) actividades de control, según detalle de anexo N° 2-I

Tabla 12

Alternativas	Muestra	%
Si	3	60
No	2	40
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado por: autores

Análisis:

Como resultado de la encuesta se obtuvo como sí, el 60% y como no, el 40%

Resumen:

Fueron identificadas como actividades de control positivas (60%)

- Se efectúan las compras y cuentas por pagar, en concordancia con las políticas existentes y aprobadas
- Registro de bienes y/o servicios según documentación de proveedores
- Verificación de recepción de bienes y/o servicios

Identificados como actividades de control negativos (40%):

- No se aplica el procedimiento de cotizaciones a proveedores, para compras de insumos y bienes
- No constatación por personas diferentes, de las actividades de cuentas por pagar, a las compras y recepción de bienes

Conclusión

Ítem mostrado como positivo, pero con deficiencias de control.

J. Ventas/ cuentas por cobrar

Se evaluaron cinco (05) actividades de control, según detalle del anexo N° 2-J

Tabla 13

Alternativas	Muestra	%
Si	3	60
No	2	40
N/A	-	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario

Elaborado: por autores

Análisis:

Los colaboradores encuestados establecieron como si al 60% y como no al 40%

Resumen:

Identificados como actividades de control positivas (60%)

- Ventas, cuentas por cobrar, autorizadas de acuerdo políticas de la empresa
- Registro oportuno de ventas al crédito de servicios, devoluciones y débitos en registro auxiliar
- Existen políticas aprobadas para venta crédito de servicios, sin conocer su vigencia

Fueron identificados como actividades de control negativos (40%):

- No registro oportuno de facturas por los servicios prestados
- No conciliación de registro de ventas contable, con mayor auxiliar de cuentas por cobrar (cartera de créditos)

Conclusión:

Ítem que se mostró positivo, pero también con deficiencias de control en el sistema.

Como conclusión global de este numeral, resumimos los 10 elementos de control interno que fueron evaluados

Tabla 14

ELEMENTO DE CONTROL EVALUADO		RESULTADO DE ACTIVIDADES			
		SI	NO	N/S	TOTAL
A	Ambiente de control	4	1	-	5
B	Evaluación de riesgos	2	3	-	5
C	Actividades de control	1	4	-	5
D	Información y comunicación	4	1	-	5
E	Supervisión	2	2	1	5
F	Aspectos administrativos	3	3	-	6
G	Ingresos /egresos	5	2	-	7
H	Inventarios	3	2	-	5
I	Compras / cuentas por pagar	3	2	-	5
J	Ventas / cuentas por cobrar	3	2	-	5
	TOTALES	30	22	1	53
	PORCENTAJES	55	43	2	100

Resultado de actividades

- a. Que, de las 53 actividades de control evaluadas, vía el cuestionario, 30 de ellas fueron positivas con sí, 22 negativas, y 1, no fue aplicable
- b. Prevalece un sistema de control interno no eficiente, considerando que un 43% es negativo

4.1.2. Medición del entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California S.A.C., Trujillo 2021

Santillana (2003) enuncia que una forma práctica y objetiva de identificar los elementos que se aplican en el control interno contable y operativo, es a través de las medidas o técnicas de control, procedimientos a considerar en el manejo de cuentas y operaciones que forman parte del sistema contable y de las operaciones y transacciones.

En concordancia con el desarrollo del segundo objetivo específico, se aplicó la técnica del análisis documental, con los resultados siguientes.

4.1.2.1. Con relación a los aspectos administrativos generales

a) Se verificó la existencia y cumplimiento de las políticas definidas, estableciéndose que:

- No existen políticas de compras y/o gastos para la adquisición de repuestos e insumos de los vehículos, quedando a criterio de las personas que realizan las compras

22/02: Compra de llantas Toyo tire, al contado sin cotización y con rendimiento de cuentas en días posteriores, por S/. 1,100.00

05/05: Adquisición de líquido de frenos-STP-ensado, seis (6) unidades, al contado con boleta de venta, número 01-36015 S/. 105.00

07/08: Compra de pintura metálica 1 balde de 45 litros sin cotizar precios y establecer capacidad de pago. Se firmó documento por pagar a ferretería Muñoz. No se encontró detalle del valor de S/. 690.00

- b) No se ejecutan ofertas de servicio de transportes bajo contrato. Solo arreglo verbal
- c) Los gastos, compras y desembolsos, son autorizados por gerencia de actividades propias de gestión

Detalle:

Pagos servicio. Arreglo muelles-factoría Sánchez 12/04/2021 por S/. 80.00

- d) No existe un sistema de control interno integrado, evaluado y aprobado.

Si bien todas las áreas la hora por experiencia y controles ya establecidos, se estableció la carencia de un sistema de control integrado

e) **Respecto al organigrama aplicado**, este no es coherente con la realidad, pues varía el personal de áreas, ya sea por asignación a otras, o encargo de funciones y actividades diversas adicionales.

Detalle:

- El área de almacén es atendida por varias personas, según necesidad de atención a las unidades
- El taller, es atendido por un jefe y asistentes, pero variando el personal sea asignado al área, o no
- Apoyan a esta área, personas que laboran transitoriamente, con carencia de control de desempeño, y/o capacitación

f) Los servicios que otorga la empresa, si son enunciados en forma constante al público, mediante disfunción radial

g) Un aspecto importante y positivo, es que se reporte en forma escrita y verbal, la situación operativa de las unidades de transporte en forma diaria, estableciendo su programación.

Que en este caso por la ruta que transita u operan más de 200 unidades.

4.1.2.2. Con relación a ingresos/egresos

La examinación de este ítem abarcó varios temas relacionados con los ingresos/egresos, que operativamente son básicos para el sistema de control y entorno operativo.

Así tenemos ingresos captados diariamente por las ventas de servicios, cobranzas en proceso y otros.

a) Ingresos diarios captados versus depósitos al banco

Este ítem se verificó según archivo de facturas habidas y comparado versus los depósitos que se efectuaron al banco, estableciéndose un menor ingreso de S/ cuatro mil seiscientos diecinueve soles (4619.00), según muestra

Tabla 15

Nº	FECHA	ORIGEN	COMPARACIÓN		
			CAPTADO	DEPOSITADO	DIFERENCIA
1	10/01/21	Ventas servicios	3,143.00	(3,100.00)	(43.00)
2	14/03/21	Ventas servicios	2,892.00	(2,800.00)	(92.00)
3	26/04/21	Ventas servicios	3,253.00	(3,000.00)	(253.00)
4	30/05/21	Ventas servicios	4,007.00	(4,000.00)	(7.00)
5	06/06/21	Cobranza	560.00	(560.00)	-
6	21/06/21	Cobranza	1,200.00	(1,200.00)	-
7	13/07/21	Ventas servicios	1,930.00	(1,900.00)	(30.00)
8	28/07/21	Ventas servicios	5,018.00	(4,500.00)	(518.00)
9	30/07/21	Ventas servicios	4,327.00	(4,300.00)	(27.00)
10	11/08/21	Ventas servicios	3,460.00	(3,000.00)	(460.00)
11	10/09/21	Ventas servicios	2,105.00	-	(2,105.00)
12	25/10/21	Alquiler und.	2,250.00	(2,000.00)	(250.00)
13	30/10/21	Ventas servicios	2,380.00	(2,300.00)	(80.00)
14	04/11/21	Ventas servicios	3,111.00	(2,700.00)	(411.00)
15	23/11/21	Ventas servicios	2,943.00	(2,600.00)	(343.00)
		TOTALES	42,579.00	(37,960.00)	4,619.00

b) Examinación de ingresos y egresos

Se tomó como base de esta labor, los registros auxiliares de ventas y caja, que fueron comparados por los tesisistas con la documentación existente, correspondiente al primer semestre 2021, estableciéndose un acumulado de menos de quinientos veinte soles (520.00)

Detalle:

Tabla 16

Nº	MES	SEGÚN CONTABILIDAD			SEGÚN TESISISTAS	TOTAL
		INGRESOS	EGRESOS	DIFERENCIA		
1	Enero	34,186.50	26,141.20	8,045.30	8,045.30	-
2	Febrero	47,181.32	31,142.10	16,039.22	16,059.22	-20.00
3	Marzo	50,146.30	41,163.00	8,983.30	9,383.30	-400.00
4	Abril	42,181.00	31,495.20	10,085.80	10,485.80	200.00
5	Mayo	55,130.00	46,131.00	8,999.00	8,999.00	-
6	Junio	67,131.10	37,992.10	29,139.00	29,489.00	-300.00
	Totales	295,956.22	214,064.60	81,891.62	81,861.62	-520.00

Paralelamente al total de menos encontrado, se verificó haber deficiencias en el control interno de dichos segmentos:

B.1. Los totales cerrados al mes, tienen correcciones que son ajustados en el mes siguiente, extracontablemente

B.2. Algunos documentos de caja no están numerados en forma secuencial, por quien realizó el registro (ejemplo documento N° 30 del mes de marzo: 30/03)

B.3. No se efectúan acciones de control, terminando el mes, como tampoco de supervisión

B.4. No se reportan las diferencias habidas, para ir corrigiendo los saldos

B.5. La persona que registra contablemente también efectúa acciones de control, **por encargo**, lo cual no es correcto y muestra debilidad en el sistema de control

B.6. Se reportaron dos (02) cheques no depositados al 30.06.21: por 505.00 soles

Detalle:

30.06.21 Interbank - 320.00

25.06.21 BBVA - 185.00

Ambos se encuentran físicamente en caja, y sus importes incluidos en el total de ingreso

c) Control documentario

Se revisó al archivo de facturas emitidas, no encontrándose la copia de la factura N° 002-018. Este documento pertenece al mes de febrero del 2021

d) Respecto a los egresos autorizados y sustentados

Revisado la muestra de documentos del periodo abril/junio 2021, se observó haber una diferencia significativa en este rubro, de quinientos tres soles

Tabla 17

Nº	DOCUMENTOS DIVERSOS	DETALLE DEL GASTO	TOTAL	SITUACIÓN
1	BV 003410	Arreglo y cable eléctrico	146.00	No indica destino
2	Ticket 0439211101	Alimentos	18.00	No indica destino
3	Factura 01 0101	Bujías	48.00	Sin autorización
4	Sin documentos (guía)	Sogas	52.00	No documento

5	Factura 01-0112	Arreglo llantas	103.00	No indica destino
6	BV 003351	Aceite 2/4	36.00	Sin autorización
7	Recibo sin/ numeral	Gastos a rendir cuenta	100.00	No legible
	TOTALES		503.00	

4.1.2.3. Con relación a los inventarios

Consideramos el alcance de las NIIF's y NIC 2, existencias, que incluyen como bienes adquiridos sin proceso de transformación, los servicios que se ofrecen, y los medios utilizados para ello.

El autor Zans (2011) dice que corresponde como activo realizable, aquellos bienes y servicios de propiedad de la empresa.

4.1.2.3.1. Evaluación de la calidad operativa del sistema de control interno y riesgo

La empresa de transportes Nueva California SAC otorga servicios, por lo que se verificó la calidad de los procesos operativos y el riesgo que se deriva de ello

Tabla 18

Nº	ACTIVIDAD EVALUADA	OBSERVACIÓN	RIESGO		
			ALTO	MEDIO	BAJO
1	Cumplimiento de funciones	Existe MOF no vigente	✓		
2	Registro, archivo y verificación documentaria de ingresos de bienes, para el servicio	No se verifica			✓

3	Evaluación de estándares de calidad de los bienes adquiridos	No se hace	✓		
4	Emisión oportuna de información emitida y sus limitaciones	No se efectúa		✓	
5	Control y conciliación de ítems de almacén en el área contable	No se efectúa		✓	
6	Suspensión del área de almacén, y emisión de observaciones y/o recomendaciones	No se efectúa		✓	
		TOTAL	2	3	1
		%	33	50	17

Se concluye que las seis (06) actividades evaluadas según riesgo, dos (02) de ellas se muestran con riesgo alto en 33%, tres (03) con riesgo medio en 50% y una (01) con riesgo bajo en 17%.

Situación negativa, ya que el acumulado del riesgo medio y alto, es 83%.

4.1.2.3.2. Evaluación operativa y documental

a) Existen procedimientos del ítem inventario que no se cumplen:

- Despacho de materiales, repuestos e insumos, sin visto bueno del responsable del almacén:

15/03- Vigas metálicas en escuadra para reparación de carrocería

21/06- Salida de luces laterales sin guía de requisiciones

- Las funciones de despacho, lo efectúan personas que hicieron la compra. No se menciona o referencia la factura, la guía de recepción de la compra y el requerimiento que originó la compra:

Tabla 19

FECHA	REQUERIMIENTO	FACTURA	GUÍA DE RECEPCIÓN
Octubre 21	No	0142	Si
Mayo 21	Si	0076	Si
Agosto 21	Si	0119	No

b) Despacho sin documentación

Existe una dificultad operativa en la empresa, la cual es el tener o aplicar un procedimiento fijo o constante en todas las actividades de almacén, como es en este caso también, de despachar sin documento en algunos casos, y no conocer si están autorizados:

Detalle:	Valor aproximado
- Salida de tres tubos de acero inoxidable 3 - 15/02	95.00
- Salida de válvulas y accesorios - 22/04	250.00
- Salida de caja de varillas para soldar- 11/06	75.00
- Salida de correas de engarce 2" - 05/07	80.00
- Salida de silenciador y tubo de escape - 19/07	<u>100.00</u>
Total	600.00

c) Insumos en almacén cruce de inventario

Se efectuó un inventario menor, con los ítems o elementos que existen y posibles de controlar documentalmente, versus datos contables estableciéndose:

Tabla 20

Nº	Elementos	Según bachilleres		Según contabilidad		Diferencia	
		Q	Valor	Q	Valor	Q	S/.
1	Bocinas	6	110.00	7	110.00	-1	-110.00
2	Sillon gamer x 2	3	270.00	3	270.00	0	-
3	Goma parabrisa G6	14	90.00	15	90.00	-1	-90.00
4	Lampara lateral IB-101	3	35.00	3	35.00	0	
5	Espejo retrovisor	6	60.00	8	60.00	-2	-120.00
6	Llantas 87 x 87 x 2	11	320.00	sin	Control		-
7	Enfrador de aceite	3	540.00	3	540.00	0	-
8	Radador de agua	4	350.00	5	380.00	-1	-380.00
9	Baguelitas de ret.	11	70.00	12	70.00	-1	-70.00
10	Conectores de bujía	7	56.00	7	50.00	0	-
11	Faro lateral	3	42.00	4	42.00	-1	42.00
12	Kit de reparación válvula	5	210.00	7	210.00	-2	420.00
						TOTAL	1,232.00

De doce (12) ítems inventariados

- Cuatro (04) estuvieron conforme: 2,4,7,10
- Siete (07) mostraron diferencias físicas de menos: 1,3,5,8,9,11
- Uno (01) identificado como llantas: 6, no se referenció en el inventario del departamento contable.

Concluyéndose, que el inventario de productos en Stock, muestra cantidades menores al almacén a lo contabilizado en un importe de un mil doscientos treinta y dos (S/.1,232.00) soles.

d) Valuación de inventarios

- El objetivo de observar el método de valuación, es determinar el costo que será asignado a las unidades de transporte en cada mes. Eso con la finalidad de medir la utilidad que pueda haber en la empresa Nueva

California, considerando que trabajan con un promedio de 200 unidades medianas de pasajeros. Se trató de aplicar el **método de costos específicos**, pero la carencia de un registro detallado de la información relacionada con las compras para cada unidad, limitó desarrollar y examinar este ítem muy importante.

Según Guajardo Cantú (1999) este método es práctico para empresas que compren pocas cantidades de insumo, repuestos o mercancías específicas en un periodo.

- No se detallan o segregan bienes obsoletos o defectuosos, permaneciendo como parte del activo válido
- No se diseñan las etiquetas o Bin-Card de inventario pre - numerados
- Se carece de instrucciones escritas, para quienes participarán en el inventario físico

e) Bienes dados de baja

Se verificó que existen bienes dados de baja, y no considerados en los estados financieros, expresión del responsable del almacén.

Dichos bienes ya no son aplicados en el servicio, por y ubicados en patio abierto y cuyo detalle por carencia documentario, no se pudo comprobar con el último inventario de diciembre 2020:

<u>Detalle</u>	<u>N.</u>	<u>Estado</u>
a. Taladro percutor 10 libras	(1)	inservible
b. Multímetro 140 A	(1)	inservible
c. Martillo neumático de 11 libras	(1)	operativo
d. Calamina de ocho ondas	(8)	operativo
e. Aros para llantas 11.00-16	(3)	operativo
f. Asientos dobles de ómnibus	(4)	inservible
g. Gata hidráulica 2 t	(1)	inservible

h. Malla Galvanizada - 1 rollo	(1)	operativo
i. Rollo de alambón-10 m	(1)	operativo
j. Juego de dados de 1/4 de “, 3/8 “ y 1/2 “	(1)	inservible
k. Carburador Solex Brosal H-32, T2	(4)	inservible
l. Amortiguadores diversos	(20)	inservible
m. Correas de alternador	(8)	inservible

No existe un reglamento por enajenación de bienes dados de baja o usados

4.1.2.4. Con relación a compras y cuentas por pagar

Vergara (2002) Señala que los objetivos de un sólido sistema de control interno de compras y cuentas por pagar son:

- Que todos los bienes y servicios recibidos deben ser registrados
- Que las compras deben estar autorizadas, en concordancia con las políticas del área y de la empresa

Se efectuó las siguientes actividades de control

a) Compra a proveedores

Se realizó la verificación de requerimientos y orden de compra, entre ambos documentos, según muestra

Tabla 21

Nº	REQUERIMIENTO	EN ARCHIVO		ORDEN DE COMPRA			DIFERENCIA
		SI	NO		SI	NO	
1	Nº 0240	✓		Nº 087/21	✓		
2	Nº 0202	✓		Nº 092/21	✓		
3	Nº 0211	✓		Nº 096/21	✓		
4	Nº 0226	✓		Nº 0109/21	✓		

5	Nº 0235	✓		Nº 0117/21		X	NO CONFORME
6	Nº 0236	✓		Nº 0119	✓		
7	Nº 0243	✓		Nº 0129	✓		
8	Nº 0248	✓		Nº 0134	✓		

a.1. Se resume a haber una diferencia entre el requerimiento N 0235 y su orden de compra al no haber sido ubicada, en archivo.

a.2. La orden de compra 092/21, se encuentra autorizado con firma no legible

a.3. La empresa previa a la emisión de la orden de compra, recolecta cotizaciones (03) para determinar lo conveniente en el gasto por compra. La observación es que no existe un formato o reporte que lo haga conocer.

No existe reglamento de adquisiciones o compras.

a.4. El pago a proveedores no se encuentra bajo una política que establezca un cronograma de pagos.

b) Cruce de información operativa del segmento Compras – Cuentas por pagar

La muestra aplicada, estableció haber una diferencia en defecto en el registro de compras por el periodo abril - septiembre dos mil veintiuno, por ochocientos setenta y uno y 70/100 soles

Tabla 22

Periodo	Total registro de compras		Total según libros mayor		Diferencia cuantitativa		Partidas no frecuentes
Abril	8432.	00	8432.	00	0.	00	✓
Mayo	11395.	40	11573.	40	178.	00	Gastos no identificados
Junio	5106.	30	5287.	00	180.	70	✓

Julio	4883.	00	4883.	00	0.	00	✓
Agosto	6320.	00	6791.	00	471.	00	✓
Setiembre	9938.	10	9938.	10	42.	00	✓
Total	46,074.	80	46946.	50	871.	70	

El resultado muestra que se han aplicado contablemente a las compras, otros conceptos no frecuentes o gastos, los cuales deben ser investigados toda vez que no se ha encontrado detalle de ello.

c) Comprobar el sistema secuencial de control sobre las órdenes de compra, guías de remisión, facturas y pagos

Se tomó una muestra documental

Tabla 23

Nº	Compra	Procedimiento secuencial de control				Situación
		Orden d compra	Guía de remisión	Factura	Pago	
1	Instalaciones eléctricas	Si/0721	Si/00142	01-320	876.20	Conforme
2	Lubricantes	Si/0643	No/--	002-441	1236.00	Incompleto
3	Lunas	Si/0701	Si/00136	No.--	564.00	Incompleto
4	Baterías	Si/0743	Si/00148	01-0426	700.00	Conforme
5	Mantenimiento	Si/0746	Si/00152	03-210	2308.00	Conforme
6	Arreglo local	Si/0749	No/--	02-092	365.00	Incompleto

El procedimiento de control de compras, cuentas por pagar en la muestra asumida, estableció que no se cumple, al faltar documentos y hacerlo incompleto, en las compras 2,3,6 , evidenciando deficiencia en el sistema de control.

d) Confrontación orden de compra versus pedidos de almacén (requisiciones)

El objetivo de esta práctica de control, es verificar la razonabilidad de cantidades y precios

d.1.) Aplicación de las cotizaciones

Documentariamente se estableció, que existen cotizaciones para los servicios que requieren las unidades de transporte para el sistema de dirección de tres (03) unidades de transporte

Tabla 24

Nº	Empresa cotizadora	Total, coti.	Total aprobado	Observación
1	Diesel service SRL	850.00	-	Sin garantía
2	Palermo Motors	1,100.00	-	Sin fecha de arreglo
3	Dive motors	950.00	950.00	Conforme

d.2. En la segunda muestra se confronto las órdenes de compra vs los pedidosde almacén

Tabla 25

Nº	Insumos	Pedido de almacén		Orden de compra		Diferencia	Observación
		Q	precio	Q	Precio		
1	Servicio de pintura	-	870.00	-	870.00	-	Conforme
2	Radiador	1	395.00	1	360.00	-35.00	Descuento
3	Tapizado de asientos	4	260.00	4	260.00	0.00	Conforme
4	Pasamanos metálico	2	200.00	2	200.00	0.00	Conforme
5	Bomba de freno	3	350.00	3	350.00	0.00	Conforme

Esta acción verificadora, muestra una diferencia en la orden de compra del ítem 2, por 35.00 soles, debido a un descuento ofrecido. Muestra conforme.

e) Confirmación de saldo de las cuentas por pagar

Se aplicó esta técnica de auditoría para evaluar el sistema de control interno de las cuentas por pagar. La muestra aplicada según su respuesta fue:

Tabla 26

	Proveedor / otros (*)	Saldo acreedor	Respuesta			Observaciones
			Conforme	No conforme	No contestaron	
1	"A"	1480.00	1480.00			
2	"B"	940.00	840.00	100.00		El proveedor dijo que solo debía S/. 40.00
3	"C"	2100.00	2100.00			
4	"D"	350.00	350.00			
5	"E"	270.00	270.00			
6	"F"	600.00			600.00	
7	"G"	200.00	200.00			
	Totales	5940.00	5240.00	100.00	600.00	
	Porcentajes (%)	100	88	2	10	

(*) Por indicaciones de la empresa, se obvian nombres.

Se concluye que el ochenta y ocho por ciento de la muestra, equivalente a 5,240.00 soles es conforme, el 2% no lo es y el 10% no contestó. Situación que hace válida la muestra aplicada.

4.1.2.5. Con relación a ventas y cuentas por cobrar:

En este segmento es importante tener en cuenta los objetivos del sistema de control interno, como los bienes remitidos y servicios prestados

debe facturarse y registrarse, las ventas realizadas deben autorizarse, verificar cantidades, precios, condiciones de pago, plazos, llevar un control de lo pendiente a cobrar y otros (Guajardo, 1999).

Se aplicó las siguientes pruebas de cumplimiento y sustantivas para, establecer el grado de eficiencia del sistema de control interno del segmento mencionado.

a. En el control contable

Se verificó la eficiencia de los controles para las transacciones de ventas y cuentas por cobrar.

1. El procedimiento de segregación de funciones en las ventas se cumple, pero no existe un manual de funciones aprobado y vigente
2. Los servicios prestados a clientes, son facturados y registrados, cuando sucede.
3. No existen políticas definidas y por escrito, que aprueben los servicios a dar.
4. Los saldos y movimientos del total de las cuentas por cobrar, no es mucho. No se confrontan con las cuentas de control que garanticen la exactitud de los registros.
5. Los ingresos a caja por ventas, se controlan diariamente. Existen procedimientos para ellos, pero dichos ingresos no son depositados internamente al banco, sirve como disponibilidad para cubrir gastos.
6. La cartera de clientes a cobrar, es un importe menor, ya que la actividad del servicio público es al contado.

Resumen:

Se concluye que el diagnóstico aplicado al segmento, mediante seis (6) controles: dos de ellos fueron positivos: 2 y 6 y los cuatro restantes números: 1,3,4,5, mostrándonos un sistema de control no eficiente en el aspecto contable (60%)

b. Aplicación de pruebas de auditoría

b.1. Registro de ventas mayor auxiliar de cuentas por cobrar comerciales

Muestra tomada del periodo junio/agosto 2021 por ventas directas y otros ingresos por diversos servicios de transporte

Tabla 27

Nº	Período junio/agosto 2021	Ingresos por ventas serv.			Mayor auxiliar de cuentas por cobrar	Situación	Observación
		contado	Crédito	total			
1	06/06	4999.00	350.00	5340.00	350.00	Conforme	
2	21/06	4792.10	-	4792.10	-		
3	17/07	6216.80	800.00	7016.80	800.00	Conforme	
4	31/07	6100.00	605.00	6705.00	600.00	-5.00	Registro de menos
5	04/08	4655.00	-	4655.00	-		
6	11/08	5321.40	-	5321.40	-		
	Total	32,075.30	1,755.00	33,830.30	1,750.00	(5.00)	

El resultado de esta prueba, fue conforme, con excepción de cinco (05) soles, que se registró de menos, sin efecto en los estados financieros.

b.2. Determinación de cuentas por cobrar con mayor antigüedad, sin bajade la cuenta por cobrar: incobrables

Considerando la venta directa de servicios, que realiza la empresa Nueva California SAC, en la ciudad de Trujillo, la cartera de créditos es reducida, por lo cual el sinceramiento de ella, vía a dar de baja cuentas con marcada antigüedad mayor a un año, es reducida.

Se asumió la siguiente muestra, y establecer la correcta provisión de malas deudas.

Tabla 28

	Documento	Periodo	Importe	Tiempo no cobrado	A provisionar
1	Factura 022- setiembre	2019	145.00	+ 2 años	145.00
2	Factura 046- mayo	2021	220.00	8 meses	0.00
3	Factura -053 julio	2021	80.00	5 meses	0.00
4	Factura -059 noviembre	2021	150.00	2 meses	0.00

La factura 022, de fecha septiembre 2019, se mantiene como no cobrado, por lo que es necesario efectuar la provisión contable de S/. 145.00 y así sincerar la cartera de clientes, previo acuerdo del directorio a solicitud de gerencia.

b.3. Comprobar la aplicación del procedimiento corte documentario para establecer el grado de control que se realiza entre facturas emitidas y solicitudes de servicio

Teniendo en cuenta que el producto principal de la empresa, es el servicio de transporte local diario, se indagó sobre los cortes documentario que se efectúan y ver el grado de control que se ejecuta entre documentos.

Esta técnica de indagación, estableció que no se realiza este tipo de control.

b.4. Detección e información sobre errores e irregularidades

La norma interpretativa de las NAGAS, la statement auditing standard (S.A.S) 53, establece que la diferencia entre el error y la irregularidad es la intención.

Considerando la naturaleza del servicio de la empresa, el cobro y recepción de efectivo es diario y constante y los procedimientos de control existentes cubren, en la medida de las posibilidades, cautelar el dinero captado en las unidades de transporte.

Al respecto no se halló un procedimiento de control e informes de lo captado diariamente, que permita su revisión posterior.

Se concluye que esta situación produce un riesgo de error e irregularidad, que puede conllevar a la presentación fraudulenta de informes y a la malversación del activo, efectivo, como así lo enuncia Vergara (2002)

b.5. Otros grados exactitud de las ventas y cuentas por cobrar

b.5.1. Verificación de comprobantes

b.5.2. Revisar la cartera, se observó:

- Inexactitud aritmética: la factura 089 del 26/02, mostró 586.00 soles, debiendo ser 856.00 soles, diferencia de 270.00 de menos.
- La factura 210, no fue incluida en el saldo del estado de situación financiera, por 358.00 soles
- Los archivos de facturas no muestran ingreso en el día 18/07. Sin Documento
- Reportes mensuales de cartera de clientes no es secuencial.

b.6. Verificación documentaria de letras a cobrar por servicio de transportes, según contrato

- Letras cobradas posteriores a la fecha de vencimiento

Letra N 011 fecha de vencimiento	30.03.21	630.00
Letra N 013 fecha de vencimiento	15.10.21	400.00
	Total	1030.00

Estas deudas no fueron actualizadas, con el pago correspondiente de intereses, por exceso de fecha de pago según contrato.

Resumen:

Las deficiencias halladas en su detalle fueron 56:	Q	%
1. Con relación a los aspectos administrativos:	13	23
2. Con relación a ingresos/ingresos:	11	20
3. Con relación a inventarios:	09	16
4. Con relación a compras/cuentas por pagar:	09	16
5. Con relación a ventas/cuentas por cobrar:	<u>14</u>	<u>25</u>
	56	100

Se concluye que el sistema de control interno evaluado, al referenciar dicho total, tiene diferencias significativas que afectan el entorno operativo.

4.1.3. Evaluación de la incidencia de las deficiencias significativas del control interno, en el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California SAC, Trujillo 2021

Este objetivo muestra que, sobre el trabajo de investigación efectuada, se han identificado las deficiencias en el sistema de control interno de la empresa.

Así también, el efecto o impacto que se produce en el entorno operacional, y cada deficiencia individual en sí, o de manera conjunta, constituyen deficiencias significativas, tal lo expresado en la NIA 265.

Son indicadores de deficiencia significativas en el control interno:

A) Evaluación de riesgo, e incidencia

operacional Tabla 29

Nº	Origen del riesgo	Efecto de deficiencia	Calificación del impacto	Nivel de riesgo
ADMINISTRATIVAMENTE				
1	No existen políticas de compra y gastos definidas, en la	Gestión definida, con afectación operativa	3	Alto

	adquisición, de repuestos, e insumos			
2	Oferta y acuerdo de servicios, sin contrato escrito	Administrativo Operativo	2	Medio
3	Carencia de un sistema de control aprobado	Administrativo, contable como operativo, financiero	3	Alto
4	Organigrama no acorde a la realidad	Administrativo Gestión	2	Medio
5	Presentación de informe de vehículos, sin operatividad	Administrativo	1	Bajo
INGRESOS/EGRESOS				
6	Menor depósito en banco, de lo captado diariamente según muestra de: S/. 4619.00	Operativo Financieramente	3	Alto
7	Diferencia de registro de menos en 520.00 soles ingresos versus egresos	Contable	2	Medio
8	Observaciones en ingresos versus egresos - Documentos de caja no son secuenciales	Contable Administrativo	3	Alto

	<ul style="list-style-type: none"> - No acciones de control - Correcciones extra contables - Quien registro también controla - Cheques no depositados: S/. 505.00 			
9	MOF no se aplica	Administrativo	2	Medio
10	No manual de procedimientos operativos para ingresos/egresos	Gestión Financiero	3	Alto
11	Egreso sin destino, no autorizados, no documentados: S/. 503.00	Administrativo Contable	3	Alto
INVENTARIOS				
12	Calidad operativa del sistema de control interno	Gestión Contable	2	Medio
13	Incumplimiento de procedimientos en almacén en las compras en el despacho y en la atención de repuestos e insumos	Administrativo Gestión Contable	3	Alto
14	Diferencia en cruce de inventario: S/. 1232.00	Contable Financiero	2	Medio

15	No se valúan inventarios; no se conoce costo a asignar a cada unidad y medir utilidad	Contable Financiero	3	Alto
16	Bienes dados de baja para enajenar activos, sin destino	Contable	2	Medio
COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR				
17	Compra proveedores, con deficiencia: -Entre requerimiento y orden de compra - No cronograma de pago -Cotizaciones sin reglamento	Administrativo Gestión Financiero	2	Medio
18	Cruce compras versus cuentas por pagar diferencia de: S/. 871.70	Contable	2	Medio
19	Evaluación de procedimiento inicial de control interno en compras no se cumple	Contable	3	Alto
20	Cotizaciones no completas	Gestión	2	Medio
21	Órdenes de compra versus sus pedidos de almacén	Conforme	0	Bajo

22	Confirmación de cuentas por pagar: 88% conforme S/. 5240.00 12% no, 300.00	Contable Financiero	1	Bajo
COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR				
23	Evaluación inicial del control contable para este rubro, predominado deficiencias en 60%	Gestión Contable Operativo	3	Alto
24	Comparación entre ventas y cuentas por cobrar fue conforme	-	0	Bajo
25	Cuentas incobrables según cartera de clientes: S/. 145.00 no controlado	Contable	1	Bajo
26	Corte documentario, como elemento de control no se realizan	Gestión	2	Medio
27	Detección de errores irregularidades: sin procedimientos de control	Gestión	3	Alto
28	Exactitud de ventas y cuentas por cobrar diferencia de S/. 270.00	Contable	2	Medio
29	Verificación de letras por cobrar	Conforme	0	Bajo

Resumen:

- a) El numeral anterior 4.1.2 contiene en detalle 56 observaciones, que se han resumido en 29 riesgos calificados
- b) Los riesgos son de orden contable, operativo, de gestión, financiero y administrativo
- c) Se establece que dichas observaciones coinciden, con las mencionadas en la realidad problemática

Tabla 30

Guía documental	Origen del riesgo (factores)		Nivel de riesgo			Efecto de las deficiencias del control interno en el entorno operacional
			Bajo	Medio	Alto	
4.1.2.	Nº	29	6	12	11	• Administrativo • Gestión • Contable • Financiero
	%	100	20	41	39	

Se concluye que los 29 factores de riesgo, contenido en forma detallada, se producen por las 56 diferencias comentadas en el numeral 4.1.2 y que tiene un efecto de tipo administrativo, de gestión, contable y financiero que afecta aquellos rubros que generan ingresos, egresos, ventas y compras.

Esta afectación, distorsiona la información contenida en los estados financieros, el de resultados y en la calidad contable.

B) Derivación de errores en problemas potenciales o fraude

El análisis de las deficiencias, visualiza la probabilidad a que dé lugar en el futuro a errores materiales en los estados financieros, que los activos o pasivos se expongan a pérdidas o fraude, que no se de valor a los controles en el proceso de información financiera Tapia (2016) / NIA 265

Tabla 31

Nº	Descripción de error o deficiencia	Derivación del error potencial en error/fraude	Debilidad del control interno
1	No depósito íntegro al banco de las captaciones diarias	El no registro real de ingreso diario, puede conllevar a practicar un procedimiento y control indebido. Posible fraude	<ul style="list-style-type: none"> - Carencias de aplicación de un procedimiento de control -No se efectúan conciliaciones entre lo captado y lo depositado -No actividades de supervisión
2	No ejecución de inventarios	Manejo y control indebido de las compras efectuadas. Posible fraude	<ul style="list-style-type: none"> - No circularización de funciones - No realización 2 veces al año - No existe órgano de control
3	Contabilización precisa de una compra, o un desembolso	<ul style="list-style-type: none"> - Registro equivocado de comprobantes - Ejecución de una función por diversas personas - Ejecución de una compra, por quien paga. Posible error/o fraude - se efectúa un desembolso, para cancelar facturas por bienes no recibidos o verificados su 	<ul style="list-style-type: none"> • Separación inadecuada de los deberes funcionales • No capacitación del personal y establecer su desempeño • Carencia de formación y comunicación entre áreas. Debilidad en la estructura del sistema de control interno

		recepción. Posible fraude	
4	Carencia de políticas y procedimientos de ventas y compras	- Se dan órdenes verbales indistintamente para casos operativos no siguiendo un procedimiento. Posible: error con efecto material Posible error.	<ul style="list-style-type: none"> • No se circulariza manuales y procedimientos al personal • No se verifica si el personal, está uniformado en un solo procedimiento
5	Desembolsos no registrados	- Actividad negligente del responsable - No documentación completa Posible: error y fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Control ineficaz sobre contabilización del efectivo y el acceso a este
6	Carencia de reporteros de ingresos diarios y supervisión	- Los ingresos diarios de cada unidad de transporte, no se efectúan bajo un mismo procedimiento. Posible error y fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de actividades de control por una persona o unidad laboral • No existe una oficina de auditoría interna

C) Errores detectados y corregidos

Este indicador de deficiencia significativa es muy real, considerando que la empresa no tiene un órgano de control interno, y que ningún procedimiento de auditoría pudo mostrar qué errores evitó, el sistema de control interno existente.

Gerencia y otras jefaturas detectan y corrigen los errores que pudieran ser detectados por esta causa. No se puede indicar cuales de las deficiencias fueron detectadas.

D) Corrección y reformulación de estados financieros

Los detalles mostrados en el numeral 4.2.1 estableció que existen errores materiales de sumas, registros que tienen efecto en la información financiera, dándose una desviación de S/. 17, 263.00 soles

Detalle	S/.	Total
4.1.2.1.	1,975.00	
a) 1,895.00		
c) 80.00		
4.1.2.2.	5,207.00	
a) 1,895.00		
b) (520.00)		
b.6) 505.00		
503.00		
4.1.2.3.	1,832.00	
b) 600.00		
c) 1,232.00		
4.1.2.4.	4,124.00	
b) 871.70		
c) 1,236.00		
564.00		
565.00		
d.1) 35.00		
e) 100.00		
4.1.2.5.	4,125.00	
b) 5.00		

b.2)	145.00
B.5)	2,376.20
	358.00
	270.00
 17,263.00

Tal como lo expresa la NIA 265 el hecho de no actuar, en ausencia de una explicación racional, supone en sí mismo una deficiencia significativa.

E) Otro factor, lo constituye la evidencia de que la administración no supervisa la preparación y formulación de los estados financieros, tal como lo detallan algunas observaciones administrativas y de gestión en el numeral 4.2.1

Resumen:

Las observaciones que se han detallado, constituyen una deficiencia significativa en sí mismas, o grupalmente, las 56, pueden serlo.

Los aspectos administrativos generales, ingresos/egresos, inventarios, compras/cuentas por pagar y ventas/cuentas por cobrar, mostraron el efecto de las debilidades en el control interno con afectación al entorno operacional, de la empresa de transportes Nueva California SAC.

4.1.4. Implementación de una propuesta de control interno para mejorar el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California SAC, Trujillo 2021

En base al diagnóstico y situación del sistema de control interno, se diseñó una propuesta pertinente y constituida por 4 ítems y teniendo en cuenta no haber un órgano de control interno.

A) Instructivo de control

A.1. Actividades de control para ingresos

- a. Los ingresos obtenidos en efectivo producto del cobro diario de los buses, deben ser reportados a gerencia, con copia a caja y

- los cheques, provenientes de otros servicios
- b. Los ingresos deben ser registrados en el periodo a qué pertenecen, tomando como soporte el reporte diario generado por cada unidad, firmado por el responsable y numerado
 - c. Dichos montos diarios, serán depositados íntegramente en una cuenta corriente bancaria de la empresa. El documento generado será verificado contra el total del reporte diario, e informado a gerencia
 - d. Verificar que los ingresos, se registren en los mayores auxiliares y en el mayor general
 - e. Los ingresos diarios deben ser controlados por caja, que acumula y centraliza, y verificados por gerencia
 - f. Estas acciones de control deberán ser adicionadas al manual de organización y funciones, y señalar a un responsable de ello.

A.2. Actividades de control para egresos

- a. Los egresos de caja/banco deben de seguir un proceso contable para su registración. Verificación que se haya realizado
- b. Todo egreso debe codificarse contablemente asignarse un orden de registro en el documento que lo sustente
- c. Todos los egresos deben estar autorizados
- d. Los egresos deben ser del giro del negocio
- e. Verificar su exactitud para su cancelación
- f. Todo egreso o pago a realizar, deberá provisionarse contablemente, para sustentar su desembolso
- g. Todo egreso, se sugiere, se centralice por caja
- h. Segregar funciones en el Manual de Organización y Funciones, tanto para su manejo como para su registro
- i. Los cheques, deben estar firmados por gerencia, con sustento documentario. Aquellos cheques anulados, o no utilizados deberán ser reportados y archivados, por el responsable.

- j. Verificar la exactitud de los montos, para pago o cancelación indicando el destino o área que produce el gasto.

A.3. Actividades de control para inventarios

- a. La empresa debe detallar los elementos físicos que necesitará para cubrir las necesidades de las unidades de transporte. La función de inventarios en almacenes, está relacionada con amplio campo de actividades operativas
 - Tipo y cantidad de materiales, e insumos
 - Cobertura y estar disponibles a su requerimiento
 - Codificados
- b. Estar determinadas las necesidades de productos, insumos, repuestos y otros para solventar el trabajo diario
- c. Responsabilidad definida de una persona a cargo de almacén, funcionalmente en el Manual de organización y funciones MOF
- d. Bienes adquiridos, requiere del documento soporte autorizado, e indicando el lugar y el destino de su aplicación.
- e. Recolectar y entregar materiales del almacén, según procedimientos establecidos en un manual específico. Creación y reporte de Kardex, una vez al mes
- f. Efectuar inventarios dos veces al año coordinando con el departamento contable

A.4. Actividades de control para compras y cuentas por pagar

- a. Los bienes o servicios solicitados se originan en las requisiciones, y con ello las órdenes de compra autorizadas por gerencia, obteniéndose la factura para pago posterior o inmediato.

Esta secuencia documentaria deberá ser establecida por gerencia, y controlada por los responsables de las áreas de compras, almacén y contabilidad
- b. Emitir un reporte de la secuencia documenta de cada transacción de compra y ser verificada por la persona a quien se designe dicha función

- c. Las compras deben ser autorizadas, de acuerdo a las políticas de la empresa
- d. Las compras deben reflejarse en la cuenta y periodo que corresponda
- e. En la actividad de control contable, considerar el siguiente proceso: requisición, orden de compra, recepción, registro, cancelación y supervisión. Segregarse las funciones del proceso
- f. Los procedimientos de compra deben ser circularizados al personal, con la finalidad de que las cotizaciones de diversos proveedores, promuevan los precios más ventajosos a la empresa. Un comité de compras también es una alternativa de control
- g. Comprobar si los procedimientos existentes de cuentas por pagar, proporcionan una seguridad razonable de que las facturas a pagar estén correctas, y correspondan a los bienes y servicios recibidos.

El departamento de compras, conjuntamente con la contabilidad, deben cruzar información y certificar detalle de la compra recepción y monto a pagar.

A.5. Actividades de control para ventas y cuentas por cobrar

- a. La contabilización de las ventas debe efectuarse oportunamente, esto significa rápidamente, lo que fortalece el control
- b. Las ventas producto de un servicio, requieren de un conocimiento del precio en forma constante
- c. Es necesario implementar controles y hacerlos conocer al personal, que aseguren que se cubre el servicio en el importe correcto.
- d. Conciliar en forma diaria los ingresos a caja, utilizando controles adicionales. Se ha diseñado un formato de ingreso diario que fortalecerá ese rubro.

- e. Los ingresos a caja, deben separarse de los egresos. Esta afirmación es porque se utilizan partes de los ingresos para cubrir gastos. Para ello debe haber una caja chica, que cobertura y gastos menores de las unidades de transporte y el negocio.
- f. Los registros contables de ingresos, a caja, deben ser operados de manera independiente de quienes procesen y trabajen en el área contable
- g. Debe haber segregación de funciones en la facturación, crédito, cuentas por cobrar, ingresos a caja y despacho
- h. Reafirmar políticas de crédito, en el otorgamiento del servicio
- i. La cartera de crédito, debe estar operada con exactitud y realizar la cobranza en la fecha acordada. La supervisión y control estará cargo del responsable del área y coordinar los saldos con el departamento contable.

4.1.5 Evaluación del efecto de la implementación de la propuesta de control interno en el entorno operacional de la empresa de transportes Nueva California, Trujillo 2021

La propuesta de control interno constituida por tres elementos:

- A. Instructivos de control para cinco (05) actividades operacionales.
- B. Formato adicional de ingresos.
- C. Formato de gastos efectuados con ingresos del día.

A1	Para ingresos	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control	Efecto en el ciclo egresos	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
a.	Los ingresos obtenidos en efectivo producto del cobro diario de los buses, deben ser reportados a gerencia, con copia a caja y los cheques, provenientes de otros servicios	X			Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Aplicación de procedimientos	X		
b.	Los ingresos deben ser registrados en el periodo a qué pertenecen, tomando como soporte el reporte diario generado por cada unidad, firmado por el responsable y numerado	X			Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Aplicación de procedimientos	X		
c.	Dichos montos diarios, serán depositados íntegramente en una cuenta corriente bancaria de la empresa. El documento generado será verificado contra el total del reporte diario, e informado a gerencia	X			Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimientos de normas de control 	Aplicación de control	X		
d.	Verificar que los ingresos, se registren en los mayores auxiliares y en el mayor general	X			Administrativo contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Aplicación de procesos de control	X		
e.	Los ingresos diarios deben ser controlados por caja, que acumula y centraliza, y verificados por gerencia			X	Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Aplicación de procesos de control		X	
f.	Estas acciones de control deberán ser adicionadas al manual de organización y funciones, y señalar a un responsable de ello		X		Contable	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento de confiabilidad de información 	Desinformación documentaria			X
								4	1	1

RESUMEN	N°	%
Buena	4	66,66
Regular	1	16,67
Malo	1	16,67
Total	6	100

A2	Para egresos	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control	Efecto en el ciclo egresos	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
a.	Los egresos de caja/banco deben de seguir un proceso contable para su registraci3n. Verificaci3n que se haya realizado	X			Contable	• Confiabilidad de la informaci3n	Aplicaci3n de procedimientos	X		
b.	Todo egreso debe codificarse contablemente asignarse un orden de registro en el documento que lo sustente	X			Contable	• Confiabilidad de la informaci3n	Aplicaci3n de procedimientos	X		
c.	Todos los egresos deben estar autorizados	X			Administrativo	• Cumplimientos de normas de control	Aplicaci3n de control	X		
d.	Los egresos deben ser del giro del negocio	X			Administrativo contable	• Confiabilidad de la informaci3n	Aplicaci3n de procesos de control	X		
e.	Verificar su exactitud para su cancelaci3n			X	Contable	• Confiabilidad de la informaci3n	Aplicaci3n de procesos de control		X	
f.	Todo egreso o pago a realizar, deber3 provisionarse contablemente, para sustentar su desembolso		X		Contable	• No cumplimiento de confiabilidad de informaci3n	Desinformaci3n documentaria			X
g.	Todo egreso, se sugiere, se centralice por caja	X			Operativo	• Eficiencia de operaciones	Aplicaci3n de control	X		
h.	Segregar funciones en el Manual de Organizaci3n y Funciones, tanto para su manejo como para su registro	X			Administrativo	• Cumplimiento de normas y reglamentos	Aplicaci3n de control	X		
i.	Los cheques, deben estar firmados por gerencia, con sustento documentario. Aquellos cheques anulados, o no utilizados deber3n ser reportados y archivados, por el responsable.	X			Operativo	• Eficiencia de operaci3n	Aplicaci3n de control	X		
j.	Verificar la exactitud de los montos, para pago o cancelaci3n indicando el destino o 3rea que produce el gasto.			X	Contable	• Confiabilidad de informaci3n	Aplicaci3n de control		X	
								7	2	1

RESUMEN	Nº	%
Buena	7	70
Regular	2	20
Malo	1	10
Total	10	100

A3	Para inventarios	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control	Efecto en el ciclo inventarios	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
a.	La empresa debe detallar los elementos físicos que necesitará para cubrir las necesidades de las unidades de transporte. La función de inventarios en almacenes, está relacionada con amplio campo de actividades operativas			X	Contable operativo	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad de las operaciones 	No determinación de inventarios		X	
b.	Estar determinadas las necesidades de productos, insumos, repuestos y otros para solventar el trabajo diario			X	Contable operativo	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad de las operaciones 	No determinación de inventarios		X	
c.	Responsabilidad definida de una persona a cargo de almacén, funcionalmente en el Manual de organización y funciones MOF	X			Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de normas de control 	No determinación de inventarios	X		
d.	Bienes adquiridos, requiere del documento soporte autorizado, e indicando el lugar y el destino de su aplicación.	X			Contable	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad de la información 	No determinación de inventarios	X		
e.	Recolectar y entregar materiales del almacén, según procedimientos establecidos en un manual específico. Creación y reporte de Kardex, una vez al mes			X	Contable	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad de la información 	No determinación de inventarios		X	
f.	Efectuar inventarios dos veces al año coordinando con el departamento contable		X		Contable operativo	<ul style="list-style-type: none"> No cumplimiento de confiabilidad de información 	No determinación de inventarios			X
								2	3	1

RESUMEN	N°	%
Buena	2	33
Regular	3	50
Malo	1	17
Total	6	100

A4	Para compras y cuentas por pagar	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control interno	Efecto en el ciclo compras	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
a.	Los bienes o servicios solicitados se originan en las requisiciones, y con ello las órdenes de compra autorizadas por gerencia, obteniéndose la factura para pago posterior o inmediato			X	Contable	• Confiabilidad de la información		X		
b.	Emitir un reporte de la secuencia documenta de cada transacción de compra y ser verificada por la persona a quien se designe dicha función	X			Operativo	• Eficiencia de operaciones	X			
c.	Las compras deben ser autorizadas, de acuerdo a las políticas de la empresa	X			Operativo	• Cumplimientos de normas y reglamento	X			
d.	Las compras deben reflejarse en la cuenta y periodo que corresponda	X			Contable	• Confiabilidad de la información	X			
e	En la actividad de control contable, considerar el siguiente proceso: requisición, orden de compra, recepción, registro, cancelación y supervisión. Segregarse las funciones del proceso			X	Contable	• Eficiencia de operaciones		X		
f	Los procedimientos de compra deben ser circularizados al personal, con la finalidad de que las cotizaciones de diversos proveedores, promuevan los precios más ventajosos a la empresa. Un comité de compras también es una alternativa de control			X	Operativo contable	• Eficiencia de operaciones		X		
g	Comprobar si los procedimientos existentes de cuentas por pagar, proporcionan una seguridad razonable de que las facturas a pagar estén correctas, y correspondan a los bienes y servicios recibidos		X		Operativo contable	• No cumplimiento de eficiencia de operaciones			X	
							3	3	1	

RESUMEN	N°	%
Buena	3	42
Regular	3	42
Malo	1	16
Total	7	100

A5	Para ventas y cuentas por cobrar	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control	Efecto en el ciclo egresos	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
a.	La contabilización de las ventas debe efectuarse oportunamente, esto significa rápidamente, lo que fortalece el control	X			Finan.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Proceso de control	X		
b.	Las ventas producto de un servicio, requieren de un conocimiento del precio en forma constante	X			Finan.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de operaciones 	Proceso de control	X		
c.	Es necesario implementar controles y hacerlos conocer al personal, que aseguren que se cubre el servicio en el importe correcto	X			Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de operaciones 	Procedimiento de control	X		
d.	Conciliar en forma diaria los ingresos a caja, utilizando controles adicionales. Se ha diseñado un formato de ingreso diario que fortalecerá ese rubro		X		Contable	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento de confiabilidad de información 	Control específico, se diseño un formato			X
e.	Los ingresos a caja, deben separarse de los egresos. Esta afirmación es porque se utilizan partes de los ingresos para cubrir gastos. Para ello debe haber una caja chica, que cobertura y gastos menores de las unidades de transporte y el negocio			X	Operativo Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información 	Control de activos		X	
f.	Los registros contables de ingresos, a caja, deben ser operados de manera independiente de quienes procesen y trabajen en el área contable	X			Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normas y reglamentos 	Actividad de personal	X		
g.	Debe haber segregación de funciones en la facturación, crédito, cuentas por cobrar, ingresos a caja y despacho	X			Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normas y reglamentos 	Actividad de personal	X		
h.	Reafirmar políticas de crédito, en el otorgamiento del servicio			X	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de las operaciones 	Dirección		X	
i.	La cartera de crédito, debe estar operada con exactitud y realizar la cobranza en la fecha acordada. La supervisión y control estará cargo del	X			Operativo contable	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la información. • Eficiencia de operaciones. • Control de activos 	Liquidez	X		

	responsable del área y coordinar los saldos con el departamento contable									
								6	2	1

RESUMEN	N°	%
Buena	6	67
Regular	2	22
Malo	1	11
Total	9	100

	Para ingresos	Implementación			Origen	Cumplimiento de objetivos de control	Efecto	Situación		
		Si	No	Proceso				B	R	M
B	Formato de control adicional de ingresos		X		Operativo	<ul style="list-style-type: none"> No cumplimiento de confiabilidad de información 	Liquidez			M
C	Formato de gastos efectuados con ingresos del día	X			Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia de operaciones 	Aplicación de control	X		
								1		1

RESUMEN	N°	%
Buena	1	50
Regular	-	-
Malo	1	50
Total	2	100

Conclusión

Evaluados los tres (03) ítems que conforman la propuesta e implementación de control interno para mejorar el entorno operacional se concluyó:

Tabla N°

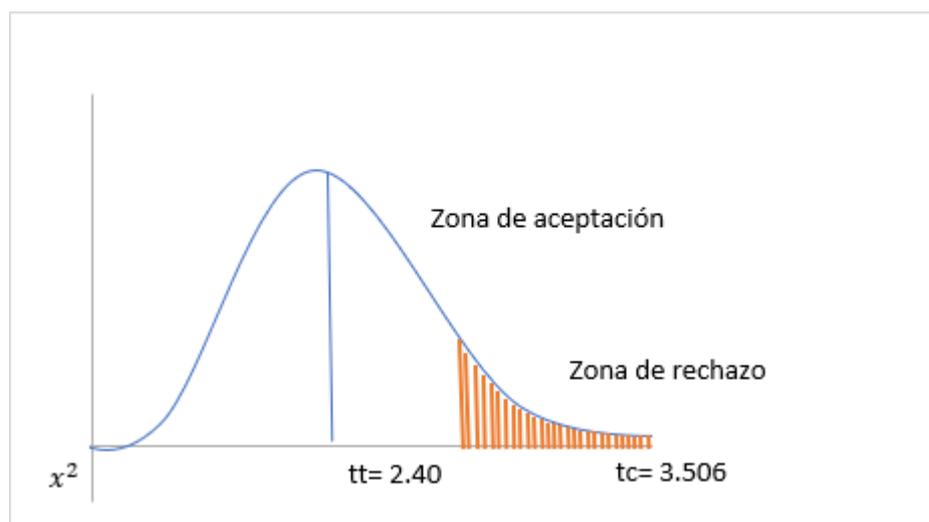
	Ítems evaluados	Implementación de actividades de control			Total	Valor agregado al sistema de control
		Sí	No	proceso		
A	Instructivos de control					
1	De ingreso	3	1	2	6	Buena
2	De ingresos	7	1	2	10	Buena
3	De inventarios	2	1	3	6	Regular
4	De compras y cuentas por pagar	3	1	3	7	Buena
5	De ventas y cuentas por cobrar	6	1	2	9	Buena
B	Formato de control para ingresos	-	1	-	1	Mala
C	Formato de control de gastos	1	-	-	1	Buena
	Total	22	6	12	40	
	Porcentaje	55	15	30	100	

- Que evaluados las cuarenta (40) actividades de control propuestas, se estableció que veintidós de ellas (55%) se implementaron, seis, No (15%), y doce (30%) están en proceso.
- El valor agregado de la propuesta, se muestra positivo en cinco (05) ítems ingresos, egresos, compras y cuentas por pagar, ventas y cuentas por cobrar, y en el formato de control de gastos, ya que predomina las actividades de control implementadas con las que están en proceso.
- Como regular en un (01) ítem, inventarios, ya que predomina las actividades de control en proceso y algunas actividades que se implementaron.
- Como mala en un (01) ítem, formato adicional de control para ingresos que se referencia como no implementado.
- El sistema de control interno se muestra mejorado operativamente, teniendo en cuenta que de las cuarenta (40) actividades de control sugeridas, veintidós (22) se implementaron, y doce (12) están en proceso, agrupando 34 actividades, equivalente al 85%.

Contrastación de hipótesis

Fue necesario contrastar las variables, para determinar si el control interno tiene un efecto en el entorno operacional en la empresa de transportes Nuevo California SAC, Trujillo 2021, se aplicó la prueba del T-Student.

Figura 13



Interpretación

El valor de $t = 3.506 > tt = 2.40$, ubicándose en la región de rechazo o caída. Esto significa que se rechaza la H_0 y aceptamos la hipótesis $H_i = H_1 > H_2$.

Esto significa que las deficiencias significativas en el control interno, afectan positivamente el entorno, operativo de la empresa Nueva California SAC Trujillo 2021, esto con un valor de $p = 0.000 < 0.05$ presentando un nivel de significancia del 5%.

Claros (2012), dice que el sistema nacional de control regulado por la ley 27785, en su artículo siete, señala que el control interno comprende las acciones previas, simultánea y concurrente que realizan las entidades, con el fin de cautelar la gestión de sus recursos y operaciones de manera eficiente, con lo que concordamos.

4.2. Discusión de resultados

El propósito del trabajo de investigación, fue mostrar el efecto que producen las deficiencias significativas existentes en el control interno, en el entorno operacional de la empresa nueva California SAC, lo cual es determinante para alcanzar objetivos y metas, teniendo en cuenta que este sector del parque automotor, continúa presentando un incremento considerable, lo que indica que es importante mejorar políticas procedimientos y funciones de control, Para mantenerse la empresa competitiva en el mercado.

La situación actual de la empresa fue determinada en sus deficiencias de control, al apoyarse en herramientas y técnicas como la guía de observación, cuestionarios y análisis documental con los que se obtuvo la información relevante, contando con el apoyo de algunos trabajadores, aunque con limitaciones en la información considerada confidencial.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se estableció que existen deficiencias o debilidades.

Los resultados obtenidos vía la guía de observación establecieron, que, respecto a los elementos de la estructura de control de la empresa, a los aspectos administrativos generales, ingresos-egresos, inventarios, compras-cuentas por pagar, ventas-cuentas por cobrar, el sistema es deficiente en un 75% de las actividades evaluadas, acumulando aquellas con calificación regulares (58%) y malas (17%), que la planificación, operacionalización e información de las actividades, no es coherentes sostenida, afectando la gestión y operatividad de la empresa.

La encuesta a través de colaboradores de las áreas operativas, estableció que, de las 56 actividades de control evaluadas, 29 fueron positivas y 45% lo contrario, hecho que muestra y sustenta la existencia de un sistema de control deficiente, afectando el control de gestión y por ende de la operatividad, con lo cual concordamos con Paniagua (2001), quien dice que esta situación coadyuva a que la empresa no alcance sus objetivos.

Whittington, expresa que la examinación de un área, departamento u otra unidad, debe considerar la evaluación de la efectividad y eficiencia de las operaciones y establecer en detalle aquellas debilidades que tiene y hacerlas conocer, con lo que estamos de acuerdo.

La medición del entorno operacional de la empresa (4.1.2) estableció como resumen cuantitativo, que con relación a los aspectos administrativos existen 13 deficiencias significativas equivalentes al 23%, once (11) con relación a ingresos/egresos (20%), nueve (09) con relación a los inventarios (16%), nueve (09) con relación a compras/cuentas por pagar (16%) y ventas/cuentas por cobrar 14 (25%). Se concluyó que el sistema de control, mostró deficiencias significativas, afectando en el entorno operacional.

Se coincide con la NIA 315, mencionada por Vergara (2002), cuando dice que como resultado de su estudio y de sus pruebas con los sistemas de contabilidad y control interno, se pueden identificar las debilidades de estos. Analizamos los resultados en el numeral 4.1.3 se estableció que las 56 deficiencias en el control, produjeron riesgos calificados de orden contable, operativo, de gestión y financiero y administrativo y que acumulado los riesgos medio y alto establecen 80%, lo cual es un nivel de riesgo significativo, distorsionando la información contable y financiera, como operativa.

La tabla N° 31 muestra la derivación en errores potenciales y probable fraude, de algunas deficiencias importantes. Así mismo la carencia de un órgano de control interno, limitó conocer si alguno de las 56 deficiencias mostradas en este trabajo, fueron detectadas o corregidas.

Materialmente se identificó que existen errores de sumas, registros y otros, que afectan la información financiera en 17,263. 00 soles, según detalle del numeral 4.1.3.

Asimismo, se diseñó una propuesta constituida por cuatro (03) elementos, que ayudará a la empresa fortalecer las acciones de control operativo y el sistema de control interno, lo que incidirá en la gestión financiera de la empresa de transportes Nueva California SAC.

Se realizó la contrastación de hipótesis, para determinar si el control interno tiene un efecto en el entorno operacional en la empresa de transportes Nuevo California SAC, Trujillo 2021, se aplicó la prueba del T-Student, obteniéndose los siguientes resultados: el valor de $t = 3.506 > t = 2.40$, ubicándose en la región de rechazo o caída. Esto significa que se rechaza la H_0 y aceptamos la hipótesis $H_1 = H_1 > H_2$.

Esto significa que las deficiencias significativas en el control interno, afectan positivamente el entorno, operativo de la empresa Nueva California SAC Trujillo 2021, esto con un valor de $p = 0.000 < 0.05$ presentando un nivel de significancia del 5%. Esto nos permite demostrar que la hipótesis alterna planteada en el presente trabajo se confirma y por lo tanto se acepta.

Finalmente, se evaluó la propuesta de control interno implementada en la empresa de Transportes Nueva California SAC, determinándose que de las cuarenta (40) actividades de control propuestas, 22 de ellas equivalentes al 55% se implementaron, seis (6) no se implementaron, equivalentes al 15%, y doce (12) equivalente al 30% se encuentran en proceso de implementación.

CONCLUSIONES

1. Realizada la evaluación cualitativa del sistema actual de control interno de la empresa de transportes Nueva California, en base a los elementos que constituyen la estructura del control actual y de cinco (05) ítems del entorno operacional descritos en el numeral 4.1.1 mediante las herramientas, técnicas, guía de observación y cuestionario, concluye en la existencia de un sistema de control deficitario.
2. El entorno operacional constituido por cinco (05) riesgo relacionado a aspectos administrativos, ingresos/egresos, inventarios, compras/cuentas por pagar y ventas/cuentas por cobrar, fue medido en calidad y cantidad estableciéndose haber 56 deficiencias significativas, en el sistema de control de la empresa, que afecta en el entorno operativo limitando su desarrollo empresarial.
3. Se evaluó el efecto de las deficiencias significativas determinadas en el numeral 4.1.3, bajo cinco (05) indicadores: de riesgo, problemas potenciales y fraude, errores corregidos, corrección y reformulación de estados financieros por error material y supervisión de la administración, concluyendo que existe incidencia administrativa, de gestión, contable, financiera que afecta la parte operativa, y por lo tanto la gestión.
4. Se implementó una propuesta de control, para mejorar el entorno operacional de la empresa de transportes Nuevo California SAC, constituida por tres (03) elementos relacionados con las cuentas que tienen injerencia en la operatividad con buen resultado.
5. Se evaluó la propuesta implementada de control interno, estableciéndose que ésta dio un valor agregado a los controles internos equivalente al 85%, mejorando la operatividad de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Gerencia debe hacer conocer por escrito a las áreas incursas en las deficiencias encontradas, las que, en un tiempo determinado, corregirán e implementarán, informando de la situación realizada.
2. Es necesario que la empresa contacte un ente profesional, que revise y determine el tipo de sistemas de control que requiere y conjuntamente con gerencia, establezcan manuales, políticas, reglamentos válidos autorizados, que den vigencia a un control eficiente.
3. Teniendo en cuenta la incidencia de las deficiencias significativas, debe formarse un comité provisional técnico, que reoriente las actividades de todo orden emitiendo información mensual a gerencia, para la emisión de disposiciones gerenciales específicas, según las observaciones informadas por las diversas áreas, sugiriendo recomendaciones con supervisión posterior al área observada.
4. Respecto a la propuesta de implementación, debe ser gradual y progresiva señalando funciones mediante una manual de organización y funciones, verificando el grado de control que produzca cada actividad sugerida.
5. La evaluación de la implementación de la propuesta presentada, debe completarse mediante disposiciones de gerencia a plazo determinado, efectuando un seguimiento para realizar correcciones necesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Malaver, C. F., & Avalos Julián, M. A. (2021). *Efecto del control interno en la rentabilidad de una empresa de transportes del distrito de Trujillo, 2021*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Badillo, J. (2008). *Auditoría forense - Más que una especialidad profesional una misión: prevenir y detectar el fraude financiero*. Obtenido de [https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/Auditoria_Forense_Una_Misi%C3%B3n_JBadillo_Mayo08\(14023\).pdf](https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/Auditoria_Forense_Una_Misi%C3%B3n_JBadillo_Mayo08(14023).pdf).
- Catacora, F. (2008). *Sistemas y procedimientos contables*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Cerna, L. (2017). *Implementación de un sistema de control interno en el área de compras y su incidencia en las utilidades de la Empresa Viczur Contratistas Generales EIRL en el año 2014 [Tesis de licenciatura]* Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Claros, R. (2002). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima – Perú: Pacífico editores.
- Cruz Suta, J. D. (2018). *El control interno como diferenciador de las empresas medianas exitosas y en situación de fracaso empresarial. Un análisis de caso para las empresas medianas colombianas del sector manufactura*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Diaz Tuesta, B., & Rodríguez Arana, R. V. (2017). *Evaluación del control interno contable y su incidencia en el estado de situación financiera y de resultados integrales en la estación de servicio Manuel Seone E.I.R.L- Víctor Larco Herrera - 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas. Segunda edición*. México: Editorial Thomson.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes, Análisis de informe caso*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- García, P. (2005). *Fraude en la administración de personas jurídicas y delitos contra la confianza y la buena fe en los negocios*. Lima: Editorial Palestra Editores S.R.L.
- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2012). *Contabilidad para no contadores (2ª ed.)*. México: McGraw Hill, p. 50, 58, 83, 85, 94.
- Guevara Jiménez, J. J. (2019). *El Control Interno y su efecto en la Gestión Operativa de las Mypes en el Distrito de Ate – Lima 2018*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Infante. (2020). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas Langostineras de la Región Tumbes, año 2019*. [Tesis de grado de maestro]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- InstitutoMexicanodeContadoresPúblicos. (2017). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. México: CONAA.
- Medrano. (2017). “*Evaluación de deficiencias del informe de auditoría financiera en gobiernos locales de Lima Metropolitana*” [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chávez, D.-C., García Ponce, T. Y., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Ecuador.: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Montoya, U. (2004). *Ley General de Sociedades*. Lima – Perú: JL Impresores.
- Pava. (2017). “*Riesgo reputacional de una empresa del sector automotriz: una mirada desde el control interno*”. [tesis de grado]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.
- Rusenar, R. (2009). *Manual de control interno*. Madrid: Ediciones Macchi.
- Santillana, J. (2003). *Establecimiento de sistemas de control interno, la función de contraloría*. México: Editorial International Thomson Editores S.A.

- Sisniegas. (2018). *“Control interno en el área de tesorería y su consecuencia en la situación económica y financiera de la empresa Ingconsa S.A.C. Trujillo, 2017” [tesis de grado]*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Tapia, C. (2016). *Fundamentos de auditoría, aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría*. México: Editorial CEMPRO.
- Terrones, N. A. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama año 2016 [Tesis de licenciatura]*. Trujillo - Perú: Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Vergara, M. (2002). *200 temas de auditoría moderna*. Lima: INICOF.
- Viscarra, J. (2007). *Auditoría Financiera*. Lima: El Pacífico Editores. Zans.
- W. (2014). *Contabilidad Básica I*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo Nº 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Ítems	Actividades de control por evaluar	Nivel de desempeño			Observaciones
		BUENO	REGULAR	MALO	
1	En el enfoque de negocio local	X			
2	En el estilo gerencial operativo		X		
3	En la existencia de un sistema de control interno			X	
4	En el cumplimiento de políticas, manuales y reglamentos		X		
5	En emisión de reportes e informes de las áreas operacionales a gerencia		X		
6	En la existencia de un plan de trabajo anual en las áreas de compras y ventas de servicios		X		
7	En el control de unidades de servicios	X			
8	En los procedimientos operativos de la empresa para atender al público		X		
9	En la emisión de información diaria por las unidades de servicio		X		
10	En el control y mantenimiento de las unidades	X			
11	En las actividades de abastecimiento por los proveedores			X	
12	En las relaciones internas del personal		X		

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Ítems	Actividades de control por evaluar	SI	NO	N/A	Observaciones
A	Ambiente de control				
1	¿Existe un código de conducta y políticas dirigidas a la práctica de negocios aceptables?		X		
2	¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, inversionistas, otros se basan en la honestidad?	X			
3	¿Se actúa buscando soluciones ante incumplimientos de buenas conductas?	X			Espera un dictamen
4	¿Existe integridad y valores éticos?	X			
5	¿Están descritas las tareas particulares del personal en su M.O.F?	X			
B	Evaluador de riesgos				
1	¿Los objetivos institucionales dan declaraciones y orientaciones de lo que desea la empresa?		X		Sólo a nivel de dirección nos informa
2	¿Son supervisados los presupuestos, planes, proyectos de negocio, y comparados con los objetivos?	X			
3	¿Existen mecanismos que identifiquen riesgos internos y externos?		X		
4	¿Se analizan los riesgos identificados?		X		

5	Se identifican los efectos en la administración del personal nuevo, ¿cambios operativos, nuevas tecnologías, unidades operativas?	X			
C	Actividades de control				
1	¿Existen políticas y procedimientos en cada actividad operativa de la empresa?	X			No se hace conocer al personal
2	¿Se utilizan y desarrollan actividades de control de las diversas funciones y actividades de las operativas?		X		
3	¿Se efectúan controles físicos patrimoniales de los ingresos, egresos, compras y ventas?		X		
4	¿Se desarrollan y aplican indicadores de rendimiento?		X		
5	Existen dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos, registros y unidades de transportes habidos o no	X			
D	Información y comunicación				
1	¿Existen mecanismos para la obtención de información diaria y la administración de reportes, sobre desempeño operativo de las unidades de transporte?	X			Las disposiciones son verbales
2	¿Se proporciona información administrativa contable y operativa en forma oportuna a gerencia?		X		Hay demora
3	¿Existen canales y procedimientos de comunicación aprobados, que faciliten el reporte de acciones	X			Por costumbre

	reales o inapropiadas?				
4	¿Es eficiente el trato a los clientes en el proceso del servicio urbano?	X			
5	Se evalúa la opinión de los usuarios, tanto en la información, como en la comunicación del servicio dado	X			
E	Supervisión				
1	¿Se efectúa en comparaciones periódicas de las cantidades de compra y ventas, ingresos y ingresos registrados contablemente con los datos de cada área?		X		Ocasionalmente
2	¿Se efectúa la implementación de las recomendaciones de auditores, para fortalecer el sistema de control interno?			X	
3	¿Se evalúa periódicamente al personal de mantenimiento y conducción de las unidades de transporte?		X		
4	¿Se valúa los procedimientos de control interno de cada área, en forma periódica?	X			No se hace conocer resultados
5	¿Se verifica el nivel de documentación de las áreas y vehículos?	X			
F	Aspectos administrativos generales				
1	¿Existen políticas, manuales y reglamentos aprobados y en práctica?		X		

2	¿Son autorizados y controlados los gastos, desembolsos y pagos por gerencia?	X			
3	¿Existe un sistema de control interno evaluado y aprobado?		X		
4	¿El organigrama existente, se encuentra vigente y aprobado?		X		
5	¿Los servicios ofrecidos a los clientes son enunciados oportunamente?	X			
6	¿Se reporta diariamente el uso y situación de las unidades de transporte?	X			
G	Ingresos/egresos				
1	¿Existe control de los ingresos provenientes del trabajo de las unidades?	X			
2	¿Se deposite integralmente al banco a los ingresos del día?		X		
3	¿Se cruza información de los ingresos diarios, con los reportes de cada unidad?	X			
4	¿Existe un manual de procedimientos que registre, controles, custodie y asigne responsabilidad, autoricen las formas del control del efectivo respecto a los ingresos y egresos?		X		
5	¿Se notifica el banco las personas autorizadas en autorizar retiros vía cheques y/o autorizaciones Online?	X			
6	Se emiten reportes de registro y	X			Fuera de tiempo

	control de ingresos y egresos				
7	Existen archivos soporte de los ingresos e ingresos diarios	X			No están al día
H	Inventarios				
1	Se verifican los saldos de inventarios de artículos, repuestos, bienes, suministros y que son propiedad de la empresa, ¿estén registrados?	X			
2	¿Se evalúa las existencias de los inventarios?	X			
3	¿Se concilian los listados de inventarios de almacén, con la información contable?	X			No continuamente
4	¿Se obtiene conocimiento del control interno sobre el inventario?		X		
5	¿Se valúa el riesgo de control, o grado de eficiencia del sistema de control de almacén?		X		
I	Compras/cuentas por pagar				
1	¿Se efectúa las compras y cuentas por pagar, en concordancia con las políticas existentes y aprobadas?	X			No siempre
2	¿Se registran los bienes y/o servicios recibidos de forma contable, segundos documentos de proveedores?	X			
3	¿Existen procedimientos, para seleccionarse de qué la empresa compre insumos, bienes a precios más ventajosos?		X		No hay un comité o norma
4	¿Se verifica mediante	X			

	procedimiento específico la recepción de bienes o servicios?				
5	¿Se consta que las personas vinculadas con cuentas por pagar, ¿son distintas a las que se dedican a compras, egresos y recepción?		X		Se asigna funciones verbales
J	Ventas/ cuentas por cobrar				
1	¿Se autoriza las ventas y cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas de empresa?	X			
2	Se registran oportunamente todas las ventas, créditos por devoluciones y débitos por intereses, ¿en los registros auxiliares?	X			
3	¿Existen políticas aprobadas para las ventas al crédito (servicios)?	X			
4	¿Se registran oportunamente los servicios prestados a clientes mediante facturas?		X		
5	¿Se concilia el registro de ventas y el mayor auxiliar de cuentas por cobrar en forma sostenida?		X		