

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Análisis de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autor:**

Andrik Chávez Bravo  
Nikkita de la Cruz Ordoñez

**Asesor:**

Mtro. Manuel Amasifuen Reategui

Tarapoto, enero del 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mtro. CPCC Manuel Amasifuen Reategui, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LA REGIÓN SAN MARTÍN”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Andrik Chávez Bravo y Nikkita De La Cruz Ordoñez para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 21 días del mes de enero del año 2021.



---

Mtro. CPCC Manuel Amasifuen Reategui

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 21 días, del mes de enero del año 2021, siendo las 3:30 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo**, y los demás miembros siguientes **Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz**, secretario, **CPC. Erika Liliana Castro Carlos**, **Mtro. Edison Elí Luna Risco** vocales; y **Mtro. Manuel Amasfuen Reategui**, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Análisis de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín"

Presentada por el/los Bachiller/es:

**Andrik Chávez Bravo / Nikkita De La Cruz Ordoñez**

Conducente a obtención del Título Profesional de:

**Contador Público**

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: **Andrik Chávez Bravo**  
.....Aprobado.....por...Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de **Bueno (14)**

Bachiller: **Nikkita De La Cruz Ordoñez**  
.....Aprobado.....por...Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de **Bueno (14)**

El presidente del Jurado solicitó al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....		.....
Presidente	Secretario	Asesor
.....		.....
Vocal		Vocal
.....		.....
Candidato		Candidato

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos por la  
confianza brindada y el apoyo  
incondicional que hicieron posible que  
esta tesis se realice.

**Andrik Chávez Bravo**

A mis padres, por confiar en mí, y darme  
su apoyo incondicional.

**Nikkita de la Cruz Ordoñez**

## **Agradecimiento**

Agradecer en primer lugar a Dios por guiarnos y acompañarnos en cada paso que dimos.

A la Universidad Peruana Unión por ser parte de ella, por inculcarnos los principios y valores durante nuestros estudios académicos y por abrirnos las puertas para poder convertirnos en profesionales.

Al Gerente General, Tomas Requejo Pachamora y al presidente de dicha empresa, Eber Dennys Delgado Tongo, por brindarnos la oportunidad de trabajar con la entidad: Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca, y habernos permitido realizar nuestro proyecto de tesis en su organización.

# Contenido

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Introducción.....	9
Resumen .....	10
Abstract .....	11
Capítulo I .....	12
Identificación de problema .....	12
1.1. Descripción de la situación problemática .....	12
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Relevancia social .....	15
1.4.2. Relevancia teórica.....	15
1.4.3. Relevancia metodológica.....	15
1.5. Presuposición bíblica y filosófica.....	16
1.5.1. Presuposición bíblica Romanos 12: 6-8.....	16
1.5.2. Presuposición filosófica .....	17
Capítulo II.....	18
Marco teórico.....	18

2.1.	Antecedentes internacionales.....	18
2.2.	Antecedentes nacionales.....	19
2.3.	Antecedentes locales.....	20
2.4.	Bases teóricas sistema de control interno.....	20
<b>Capítulo III.....</b>		<b>33</b>
<b>Materiales y Métodos.....</b>		<b>33</b>
3.1.	Descripción de lugar de ejecución.....	33
3.2.	Sujeto de estudio.....	33
3.3.	Métodos y diseños de investigación.....	33
3.4.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	33
3.5.	Categorización de variables Tabla 1.....	34
3.6.	Plan de Recolección de Datos.....	36
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos e instrumentos.....	36
3.6.2.	Plan de procedimiento y análisis de acuerdo con el diseño cualitativo.....	37
3.6.3.	Métodos de entrevista.....	37
3.4.4.	Tipos de entrevista cualitativa.....	39
3.4.5.	Observación.....	40
<b>Capítulo IV.....</b>		<b>41</b>
<b>Resultados y discusión.....</b>		<b>41</b>
4.1.	Diagnóstico actual de la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca.....	41
	Visión.....	41
	Misión.....	41
	Valores.....	42
	Organigrama.....	43
	Flujograma organizacional.....	45

4.2. Análisis del sistema de control interno basado en el informe COSO para la empresa de Transportes de la Región San Martín. ....	45
Capítulo V .....	64
Conclusiones y recomendaciones .....	64
5.1. Conclusiones .....	64
5.2. Recomendaciones .....	64
Bibliografía .....	65
Anexos .....	66



## **Introducción**

Hoy en día, muchas de las organizaciones no cuentan con un adecuado sistema de control interno, por ello no obtienen una seguridad razonable al momento de cumplir los objetivos de la institución. La empresa de Transportes y Turismo Cajamarca no posee un adecuado sistema de control interno, es por ello que se encuentran deficiencias en muchas áreas de la entidad. De allí contar con la importancia de un adecuado sistema de control interno y de esta forma la empresa pueda evitar futuros fraudes y tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos trazados. Es así que través de esta investigación se pretende orientar a la entidad, lo trascendente de tener un sistema de control interno que, permita tener una buena conducción de la organización y de esta manera enfrentar los cambios en un mundo competitivo, a la hora de brindar sus servicios.

En el capítulo I se mostrará el problema del cual se hablará de la deficiencia o carencia de un sistema de control interno, se plantearán los objetivos como también se mostrará la justificación de la investigación y presuposición bíblica y filosófica.

En el capítulo II se expondrá el marco teórico que sustentará el trabajo realizado por los autores relacionados con el tema propuesto. Siguiendo con las bases teóricas de acuerdo con el tema planteado.

En el capítulo III se presentará los diferentes diseños, tipos y métodos de la investigación que existe y que se aplicarán en esta investigación, también se mostrará técnicas e instrumentos de investigación utilizados para obtener los datos reales.

Finalmente, en el Capítulo IV se muestra el cronograma de actividades, el presupuesto y financiamiento del proyecto, como también las conclusiones y recomendaciones que proponemos a la entidad.

## **Resumen**

El presente trabajo inicia por la necesidad de que la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca no cuenta con un adecuado sistema de control interno, es por ello que se evidencia muchas de las deficiencias, por tal motivo no permite obtener resultados favorables para la empresa. El objetivo general es analizar un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

El lugar de ejecución es la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. ubicado en el Jr. 20 de abril cdra. 14 nro. C-14 bar. Comercial - San Martín - Moyobamba. La metodología utilizada en la presente investigación es cualitativa de método archivístico, ya que examina un problema y se propone dar solución. La técnica de recolección de datos utilizada fue la ficha de observación y la guía de entrevista, lo cual nos permitirá recolectar los datos necesarios para la investigación. En conclusión, de acuerdo a las bases teóricas ya estudiadas, es importante conocer y estar actualizados con temas de relevancia como lo es el sistema de control interno, de esa manera al aplicarlo se obtendrá mejores resultados para la organización y ser más competente en el mundo empresarial.

*Palabras Claves:* Sistema, Control interno, Componentes del Coso, archivístico, entrevista.

## **Abstract**

This work begins with the need for the Transport and Tourism company Cajamarca, which is why the deficiencies are very evident, for this reason it does not allow obtaining favorable results for the company. The general objective is to analyze an internal control system based on the COSO report of a Transport company in the San Martín Region. The place of performance is the Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. located in Jr. April 20 cdra. 14 no. C-14 bar. Commercial - San Martín - Moyobamba. The methodology used in the present investigation is qualitative of archival method, since it examines a problem and proposes to give a solution. The data collection technique used was the observation sheet and the interview guide, which will allow us to collect the necessary data for the investigation. In conclusion, according to the theoretical bases already studied, it is important to know and be up-to-date with relevant issues such as the internal control system, so that applying it will obtain better results for the organization and be more competent in the world business.

## Capítulo I

### Identificación de problema

#### 1.1.Descripción de la situación problemática

El mundo empresarial siempre está en constante crecimiento económico, y el responsable de que muchas empresas aún se mantengan en un buen nivel competitivo es un adecuado sistema de control interno.

Según Mantilla (2018), menciona que el control interno en las empresas es muy útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Esta publicación analiza esta cadena y el control interno desde la perspectiva de procesos, enfocándose particularmente en la auditoría.

El control según Khoury (2014) define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”.

Según Ramón (2011), dice que el control interno se ha convertido últimamente en uno de los grandes pilares en las organizaciones, debido a que se observa la eficiencia y la eficacia de las operaciones que se realiza diariamente; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones, aplicadas en los procesos productivos.

La evolución de la empresa desde sus inicios denotó deficiencia en cuanto a la aplicación del control interno y al manejo adecuado para obtener los resultados esperados, ya que no se realiza un planteamiento del sistema explícito de una manera formal y ver los resultados en las actividades que se realiza diariamente.

La empresa de Transportes y Turismo Cajamarca inició sus actividades el 03/05/2003, con N° RUC 20531404085, se encuentra ubicado en la ciudad de Moyobamba, Jr. 20 de abril cdra. 14 N°o. C-14 Bar. Comercial San Martín ya que tiene varias sedes como en Nueva Cajamarca, se dedica a la venta de servicios de transportes.

La presente investigación se inicia por la necesidad de analizar un sistema de control interno basado en el informe COSO, de esa manera cooperar con la empresa para ser más competitivos en el mercado al que se enfrenta y esto a su vez permita mostrar la realidad de los recursos con que cuenta, disminuyendo el riesgo de fraudes, mejorar el efectivo control del mismo para brindar información real de la empresa Transporte y Turismo Cajamarca S.A.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué consiste el análisis de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la situación actual del control interno de la empresa de Transportes de la Región San Martín?

¿Cómo es el análisis del ambiente de control de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín?

¿Cómo es el análisis de la gestión de riesgos de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín?

¿Cómo es el análisis de las actividades de control de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín?

¿Cómo es el análisis de la información y comunicación de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín?

¿Cómo es el análisis de supervisión o monitoreo del sistema de control interno basado en el informe COSO para una empresa de Transportes de la Región San Martín?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir la situación actual del control interno de la empresa de Transportes de la Región San Martín.

Analizar el ambiente de control de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

Analizar la gestión de riesgos de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

Analizar las actividades de control de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

Analizar la información y comunicación de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

Analizar la supervisión o monitoreo de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de Transportes de la Región San Martín.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Relevancia social**

Según Jinsop, Puente y Vera (2016) , mencionan que el control interno ha sido reconocido como una herramienta para la alta dirección, para que tenga como modelo en todas las organizaciones, de esta manera se puede obtener una seguridad razonable para el cumplimiento de sus metas institucionales y tenga la capacidad de informar sobre su gestión al personal.

La importancia del control interno hoy en día es una función sumamente importante ya que, gracias a ello, se asegura la eficiencia y el buen manejo de los recursos de la organización.

### **1.4.2. Relevancia teórica**

Mediante esta investigación se pretende dar un apoyo de estrategias de control interno en la entidad de Transporte y Turismo Cajamarca para prevenir los posibles errores, que pueden afectar los resultados económicos y llegar a tomar las decisiones optimas que ayuden a su desarrollo y crecimiento de la organización.

### **1.4.3. Relevancia metodológica**

La presente investigación se enfoca al tema de control interno, que tiene como fuente principal al modelo COSO. De esta manera se identificará las deficiencias que carece para el logro de sus objetivos, beneficiando así al directorio, colaboradores y clientes, lo cual permitirá mayor competitividad a nivel empresarial y mejor funcionamiento, la cual favorece al crecimiento interno de la empresa. Esta investigación ayudará de manera directa a la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca San Martín.

## **1.5. Presuposición bíblica y filosófica**

### **1.5.1. Presuposición bíblica Romanos 12: 6-8**

De manera, indica que teniendo diferentes dones, según la gracia que nos es otorgada por Dios, úsese conforme a la medida de la fe; o sino de servicio, en servir; o el que enseña, en la enseñanza; el que exhorta, en la exhortación; el que reparte, con liberalidad; el que preside, con solicitud; el que hace misericordia, con sabiduría.

En estos versículos nos da a entender que hoy en día anhelamos que las empresas de hoy en día puedan administrar bien sus recursos económicos y necesitamos personas eficientes capaces de poder solucionar cualquier problema que se les presente en las entidades que laboran. Por este motivo Dios nos da grandes bendiciones y desea que seamos buenos administradores de lo que nos será concedido.

### **Filipenses 4:19**

Mi Dios, pues, suplirá todo lo que os falta conforme a sus riquezas en su gloria de Cristo Jesús.

Este texto bíblico nos da a entender que Dios nos bendecirá con lo necesario a cada uno de nosotros, pero también nosotros debemos manejar bien nuestros recursos para que nuestras empresas sean más eficientes y competitivas en el mercado y así poder lograr nuestros objetivos propuestos.

### **Deuteronomio 28:8**

Jehová te enviará su bendición sobre tus graneros, y sobre todo aquello en que pusieres tu mano; y te bendecirá en la tierra que Jehová tu Dios te da.

Este versículo lo entendemos que cuanto más se contribuya como un dador alegre tanto a la sociedad como a Dios, las necesidades siempre estarán cubiertas por grandes bendiciones ya que



de la mano de Dios se puede lograr todas nuestras metas y objetivos propuestos.

### **1.5.2. Presuposición filosófica**

Según White (2007), afirma y nos da a entender que, para que las personas puedan crecer tanto personal como empresa, debemos estar de la mano y unidos constantemente con Dios, ya que los que están verdaderamente relacionados con Él, no pueden estar en conflicto unos con otros. Si su espíritu domina el corazón, producirá armonía, amor y unidad.

Asimismo, White (2003), muestra y da a entender que la necesidad de que las personas puedan administrar sus empresas con sabiduría, porque el Señor trabaja imparcialmente en favor de todas las partes de su viña. El Señor desea que sus hijos comprendan qué clase de trabajo debe de realizarse, y que, como administradores fieles, obren prudentemente en la inversión de recursos.

Finalmente, White (2003) , afirma que las personas de hoy en día que están a cargo y lideran una empresa, deben ser personas con inteligencia y habilidad. Ya que el hombre que está a la cabeza de cualquier trabajo en la causa de Dios debe ser un hombre capaz de administrar con éxito grandes intereses, un hombre de temperamento apacible, paciencia como la de Cristo y perfecto dominio propio. Sólo quien tenga su corazón transformado por la gracia de Cristo puede ser un dirigente adecuado.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes internacionales

Según Segovia (2011), en su tesis titulada *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda.”*. Cuyo objetivo general es diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Su metodología es descriptiva, mediante el cual se analizará el objeto de estudio, de tipo inductivo y deductivo. Concluye que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Según Crespo y Suárez (2014), en su tesis titulada *“Elaboración e Implementación de un sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013”*. Esta investigación cuyo objetivo es elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. El método de investigación determinado para el presente trabajo corresponde al método inductivo que partirá del estudio de analizar las falencias y la estructura actual administrativa de la empresa Multitecnos S.A. con el objeto de llegar a una eficaz implantación de manuales de administración y organización en un Sistema de Control Interno. Se concluye, que en la presente investigación se ha podido identificar que la empresa Multitecnos S.A., no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa. Multitecnos S.A., no ha asignado niveles de jerarquía de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el

trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa Multitecnos S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, Multitecnos S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Según Ataucusi y Valladolid (2012), en su tesis *titulada “El sistema de control interno basado en el informe coso permitirá la optimización de la gestión en la empresa Gemems Business CO S.A.”*. Su objetivo principal es proponer un sistema de control interno basado en el informe Coso, que permite la optimización de las operaciones y el uso adecuado de los recursos en la empresa Gemems Business Co SA. Su metodología es aplicativo. Esta investigación está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta<sup>1</sup>”.

Teniendo en cuenta esta descripción y analizando la investigación es de tipo aplicativo, ya que busca la aplicación del conocimiento teórico del sistema de control interno basado en el informe COSO. Teniendo en cuenta esta descripción y analizandola es de nivel descriptiva-explicativo, porque permite describir información acerca del sistema de control

interno basado en el informe Coso y explica su incidencia de la efectividad de sus componentes. Concluyendo que el Sistema de Control Interno basado en el informe COSO propuesto, permite la optimización de las operaciones y el uso adecuado de los recursos, logrando así la eficiencia, eficacia y economía en la empresa Gemems Business Co SA.

### **2.3. Antecedentes locales**

Según Tello y Salas (2019), en su tesis titulada *“Propuesta de control interno basado en el modelo MICIL para la empresa INVERCOES SAC.”*. Cuyo objetivo general es presentar una propuesta de control interno basado en el modelo MICIL en la empresa INVERCOES SAC. Su metodología es cualitativo explicativo El diseño es no experimental ya que se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural después de analizarlos. En conclusión, se evaluó algunas áreas de la empresa INVERCOES SAC tales como el área de gerencia, contabilidad, recursos humanos, almacén, caja con el fin de evaluar el estado actual y presentar una propuesta a la empresa basado en el modelo MICIL.

### **2.4. Bases teóricas sistema de control interno**

Para Khoury (2014), el caso del Control Interno en las entidades públicas, el Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

La importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente,

pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.

### **Control interno**

Según Mantilla (2018), menciona que el control interno es como un proceso, ejecutado por la alta directiva, la gerencia principal y otro personal de la organización, diseñado para proveer la seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos, de esta manera tendrá un mejor resultado.

Asimismo, Khoury (2014), define que el control interno es un proceso, efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y la seguridad razonable, también la consecución de la misión de la entidad, se alcanzará las metas, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos y los errores.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), mencionan que el proceso integrado a las operaciones efectuadas por la alta gerencia y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- a. Confiabilidad de la información
- b. Eficiencia y eficacia de las operaciones
- c. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- d. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la organización

### **Objetivos**

Según Khoury (2014), menciona:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y la economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta y de otra índole.
- b. Cuidar y salvaguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida,

deterioro, uso indebido y actos ilegales; contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos a la organización.

- c. Cumplimiento de la normatividad aplicable a la organización y sus operaciones, funciones que se desempeña cada trabajador desde la alta gerencia hasta el humilde trabajador.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información relevante.
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- g. Promover y asegurarse para que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

### **Importancia del control interno**

Asimismo, Khoury (2014), menciona que el control interno tiene una serie de beneficios y es útil para la organización, tanto su implementación y fortalecimiento en sus medidas para promover la adopción y los logros de sus objetivos, metas.

A continuación, se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento en todos los aspectos que requiere la entidad.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, en la cual genera beneficios a la administración, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño

y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos y evitar los fraudes o errores.

e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias que con el tiempo afectan a la institución.

Toda herramienta ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la ética institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan y así obtener resultados óptimos.
- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos, todo ello esté en orden.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad.

## **Modelo COSO**

Según PwC (2013), menciona que, en 1992 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco Integrado de Control Interno. Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo, ya se le conoce como COCO, COSO, entre otros. Asimismo, es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad en la entidad.

### **Componentes del control interno**

Según Khoury (2014), menciona que el sistema de control interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan a los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

- I) Ambiente de Control
- II) Evaluación de Riesgo
- III) Actividades de Control
- IV) Información y Comunicación
- V) Actividades de Supervisión.

Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, actividades de supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad en la organización.

### **Ambiente de control**

Asimismo, Khoury (2014), menciona que el ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirve de base para llevar a cabo el Control Interno en la organización. Los funcionarios, son lo más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera, teniendo en cuenta que la Alta Gerencia da el ejemplo a sus trabajadores, desde ahí empieza el compromiso por la organización, ya que



va acompañado de ética, moral y normas establecidas dentro de ella y sobre todo un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), menciona que:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia de la dirección y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que los directivos; no tienen el primer nivel de importancia en el Control Interno; los trabajadores lo asuman y de esta manera ocurrían fraudes y errores, ya que ellos son el ejemplo para asumir dicha responsabilidad.

Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación.

Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- a) La filosofía y estilo de dirección.
- b) La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- c) La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- d) Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del

personal.

- e) El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

Según Coso I (2014) menciona sus principios:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

### **Gestión de riesgos**

Asimismo, Khoury (2014), dice que el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos de la organización. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos.

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de

la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos que afecten al sistema de control interno.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), mencionan que el control interno ha sido elaborado para limitar los riesgos, que afectan en las actividades que se realiza diariamente en las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

Según Coso I (2014) menciona sus principios:

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **Actividades de control**

Khoury (2014), dice que las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir las contingencias que pueden neutralizar el logro de los objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas y funcionar de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Estas comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, mantener el control sobre la tecnología de la información y comunicación; el establecimiento de políticas para las actividades de control ya que todas estas son herramientas para la organización, para obtener un buen funcionamiento, con resultados óptimos tanto para corto y largo plazo.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), dice que debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos o de manera externa, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detecte la manera de cuan efectiva es la actividad, de lo contrario, ser sustituida por otra, así mejorar las áreas débiles en sus actividades.

Algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determina que las operaciones puedan ayudar a alcanzar objetivos de la institución que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos. En muchos casos, este componente es eficiente para un objetivo, como también puede ayudar a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la

información financiera, estas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

1. Preventivo y correctivos
2. Manuales/Automatizados o Informáticos
3. Gerenciales o directivos

Según Coso I (2014) menciona sus principios:

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

### **Información y comunicación**

Asimismo, Khoury (2014), dice que la información y comunicación para mejorar el control interno necesita la información de la entidad, para llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes en general del Control Interno, ya que ese conjunto es primordial para la organización. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

La comunicación interna es un medio, se difunde por toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta

dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

La comunicación externa, permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona la información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), mencionan que identificar, recopilar, comunicar información pertinente en forma y plazo, permite cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades y funciones. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la organización de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: ***“las responsabilidades del control han de tomarse en serio”***. Los trabajadores tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, los medios de comunicación son importantes para comunicar la información eficiente y de manera significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros; como clientes,

proveedores, organismos de control y accionistas.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Según Coso I (2014) menciona sus principios:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

### **Monitoreo o seguimiento de resultados**

Asimismo, Khoury (2014), dice que las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontroles incorporados a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la organización con fines de mejora y evaluación de manera continua. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y

desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

Según Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), mencionan que este componente, incluye las actividades de supervisión realizadas de forma continua, por ende en las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos o externos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos; que no generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

Las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos. El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

En consecuencia, algunas de las cuestiones a tener en cuenta para ello son:

- a) Constitución del Comité de Control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno. Su objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.
- b) En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

Según Coso I (2014) menciona sus principios:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el



consejo, según corresponda.

## **Capítulo III**

### **Materiales y Métodos**

#### **3.1. Descripción de lugar de ejecución**

El ámbito de estudio del trabajo de investigación será en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., ubicada en la ciudad de Moyobamba, Jr. 20 de abril cdra. 14 N<sup>ro</sup>. C- 14 Bar. Comercial (cerca de la morgue central) San Martín.

#### **3.2. Sujeto de estudio**

El sujeto de estudio será la empresa Transporte y Turismo Cajamarca S.A., ya que cuenta con varias sedes: Bagua Grande, Nueva Cajamarca, Tarapoto, entre otros; se dedica al rubro servicios de transportes. Participarán 6 personas en la investigación, los jefes de cada área, como el Gerente, el presidente, los asistentes contables, los asistentes administrativos, entre otros.

#### **3.3. Métodos y diseños de investigación**

El estudio de la investigación es cualitativa, de diseño archivística ya que, Según Smith (2012), en su libro menciona “archivo”, al abrazar las fuentes utilizadas para generar la investigación basada en documentos históricos, textos, artículos de revistas, informes anuales de las empresas, las revelaciones de empresa, etc. Los enfoques de investigación asociados, por tanto, pueden variar del análisis fundamental de las cifras contables, a través del análisis de contenido de los conceptos y los enfoques críticos para el desarrollo de la teoría.

#### **3.4. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validación y confiabilidad del instrumento se puso a disposición de especialistas en el tema, los mismos que evaluaron el instrumento de la entrevista estructurada de manera detallada.

Validaron 4 expertos en la cual nos dijeron que le faltaba encabezado, y los ítems están bien, la cual revisaron el contenido y la estructura de cada componente del coso.

### **3.5. Categorización de variables Tabla 1.**

Categorización de variables.

Descripción del hecho	Variable	Dimensión	Item´s / sub indicadores
<b>Ambiente de control</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Compromiso de los trabajadores y empleador con la empresa.
			Cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.
			Estructura organizacional
			Competencia profesional
<b>Análisis de un sistema de control interno en la empresa de Transporte de la Región San Martín</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Planeación de la gestión de riesgos.
			Identificación del riesgo. Evaluación del riesgo.
			Estimación y análisis del riesgo.
			Políticas de Operación
<b>Actividades de Control</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Manuales de Gestión
			Evaluación de
			costo/beneficio
<b>Actividades de Control</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Evaluación del desempeño

## Información y Comunicación

Funciones y características de la información

---

Sistema de información

Archivo institucional

---

Canales de comunicación

---

Seguimiento de resultados.

---

Reportes de deficiencias.

---

### Monitoreo o seguimiento de resultados

Autoevaluación y evaluación  
independientes.

---

Compromisos del  
mejoramiento.

---

---

### 3.6. Plan de Recolección de Datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos e instrumentos

Los instrumentos de aplicación para la recolección de datos que utilizamos en la presente investigación es una guía de entrevistas, se les aplicará al alta directiva y al personal de cada área de la empresa; también se aplicó una observación discrecional, técnica aplicada para analizar el comportamiento y actitudes del personal. Finalmente se hará la revisión documentaria para corroborar información, estos son instrumentos que ayudará a recopilar la información y analizar paulatinamente cada ítem de acuerdo a los componentes mencionados en el modelo COSO.

### **3.6.2. Plan de procedimiento y análisis de acuerdo con el diseño cualitativo**

Para el procesamiento de la información correcta y análisis de los datos utilizamos el programa Excel, y ya con el análisis profundo de los resultados nos permitió elaborar nuestros cuadros y/o gráficos para su correspondiente interpretación.

**La entrevista:** Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2016) mencionan, La entrevista es una modalidad de la encuesta, pero la entrevista en la investigación cualitativa no es estructurada. La entrevista no estructurada o no directiva (porque no se establecen preguntas concretas y precisas de antemano), es un diálogo abierto y libre entre el investigador y el investigado sobre un tema específico y concreto.

El investigador elige la entrevista a profundidad cuando las otras técnicas de investigación (la observación, el test, el cuestionario, etc.) no le proporcionan la información que requiere y para tal efecto, se pone en contacto con una o varias personas para recoger datos referidos a sus comportamientos, valoraciones, sensaciones, experiencias, opiniones, conocimientos, explicaciones, etc., referidos a hechos, personas, instituciones, etc., que tienen significación e importancia para su investigación.

Según Malcolm (2012) menciona:

### **3.6.3. Métodos de entrevista**

Muchos de los problemas asociados con los cuestionarios por correo auto-realización son también aplicables a entrevistar a los métodos, pero también hay problemas adicionales e inevitables 'pueblo' a causa de la interacción entre el entrevistador y el entrevistado. Sin

embargo, si podemos aliviar las dificultades, entrevistas ofrecen mayores oportunidades para hacer frente a los problemas más complejos y de gran alcance que hacer encuestas por correo convencional. Un número de formatos de entrevista son comunes en la literatura contable, y se tratan aquí. Casos de estudio y la investigación de campo se consideran por separado en el capítulo siguiente.

#### **3.4.3.1 La entrevista estructurada.**

Este es el formato que más se asemeja al cuestionario electrónico auto-realización. Las oportunidades para el sesgo del entrevistador están restringidas por la búsqueda de un contexto común: las mismas preguntas, en el mismo orden, con las mismas pautas e indicaciones permitidas, y todo dentro de un marco específico con preguntas cerradas. El uso de preguntas cerradas hace que la codificación de las respuestas más fácil y tiene ventajas para el análisis posterior. Las preguntas cerradas también eliminan las oportunidades de error asociado con preguntas abiertas, así como la posibilidad de preguntas 'perdidas', donde se permiten diferencias de orden. Pero las preguntas cerradas también sacrifican las ventajas comparativas del método de encuesta, al no incluir la flexibilidad y riqueza de la respuesta ofrecida por preguntas abiertas. En la literatura contable,

#### **3.4.3.2. La entrevista semiestructurada.**

Este formato permite una serie de preguntas que se le hace al entrevistado, pero sin un orden fijo.

Preguntas adicionales también se les puede pedir, ya que el entrevistador crea conveniente, para examinar las cuestiones asociadas que surgen en el curso de la entrevista.

### **3.4.3.2 La entrevista no estructurada.**

Este formato se inicia con una serie de temas para la discusión, en lugar de preguntas específicas que se le hace. Se puede transformar en una conversación dirigida, con el entrevistador en condiciones de adoptar una aproximación 'rueda libre', siempre y cuando los temas requeridos están todos cubiertos. Las palabras y frases reales usadas pueden por lo tanto variar significativamente entre las entrevistas, pero este enfoque puede poner entrevistados a sus anchas lo suficiente como para inducirlos a hacer revelaciones que no habría surgido en diferentes condiciones.

Según Díaz y Andrés (2005), menciona que las entrevistas cualitativas, es desarrollada por el investigador, ya que es el instrumento de la investigación y no es un protocolo o formulario de entrevista. En las entrevistas cualitativas tienen la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente. La expansión narrativa del sujeto, le hace parecer una expansión cotidiana.

En la entrevista cualitativa es necesario sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que estas les atribuyen., se pretende a través de la recolección de datos, la construcción del sentido social, de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo; en comparación con la entrevista terapéutica que favorece la construcción de un discurso, un saber privado capaz de estructurar y estabilizar determinada acción personal.

### **3.4.4. Tipos de entrevista cualitativa**

Actualmente, el amplio uso de la técnica en ciencias sociales se divide en dos grandes formas:

La entrevista terapéutica o psicológica,

La entrevista como técnica de investigación

A su vez, la entrevista de investigación se divide en:

- a. Entrevista de profundidad
- b. Entrevista enfocada.

### **3.4.5. Observación**

Según Rodríguez, Gil y García (1996) La observación participante es un método interactivo de recojo de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podríamos lograr sin implicarnos de una manera afectiva.

Según Navarro (2013), dice que la observación es un proceso sistemático que permite a quien lo realice detectar particularidades dentro de un proceso o contexto determinado. La observación es también un proceso empleado en diversos campos del quehacer investigativo.

Según Herrera (2018), menciona que la investigación cualitativa puede realizarse a las personas implicadas a modo de preguntas de cualquier fenómeno o hecho social, sino también mediante la observación. La observación nos permite obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como este se produce. Cuando exista la sospecha de una posible distorsión o desviación del recuerdo que afecte a los datos, es mejor utilizar la observación antes que otros métodos. En algunos procesos de investigación donde se ocupan de sujetos que no pueden proporcionar información verbal, se debe utilizar la observación en estos casos como método de recojo de datos. Se utiliza también como un método especial en la investigación en personas o grupos que tengan dificultades, o no se saben manifestar en ciertos hechos, bien por una peligrosidad en su status dentro del grupo, o por incomodidad ante ciertas preguntas realizadas por una persona acerca de conductas difíciles de explicar. La observación tiene como



procedimiento un carácter selectivo, guiado por lo que percibimos de acuerdo con la cuestión que nos preocupa, por ello antes de comenzar la investigación, es importante dejar patente la finalidad que perseguimos con ello.

Después del análisis de los datos de la entrevista y ficha de observación, se realizó una calificación del nivel de riesgo y confianza donde se calificó y valoró bajo los siguientes parámetros:

Tabla:

*Tabla 1 Nivel de riesgo y nivel de confianza*

<b>NIVEL DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>Nivel de riesgo</b>		<b>Nivel de confianza</b>	
Rango porcentual	Calificación	Rango porcentual	Calificación
1% - 50%	Bajo	1% - 50%	Bajo
51% - 75%	Medio	51% - 75%	Medio
76% - 100%	Alto	76% - 100%	Alto

## **Capítulo IV**

### **Resultados y discusión**

#### **4.1. Diagnóstico actual de la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca**

##### **Visión**

Liderar el camino hacia el futuro del transporte terrestre inter regional en el Perú, con métodos innovadores y más seguros, para convertirse en la empresa más exitosa, y moderna del Perú.

##### **Misión**

Brindar servicios de excelencia a nuestros clientes, comprometidos siempre con el crecimiento de nuestro equipo humano, el mejoramiento de nuestros procesos y una óptima rentabilidad.

## **Valores**

### **Honestidad**

Obrar con transparencia y clara orientación moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de la información, de los recursos materiales y financieros. Mostrar una conducta ejemplar dentro y fuera de la empresa.

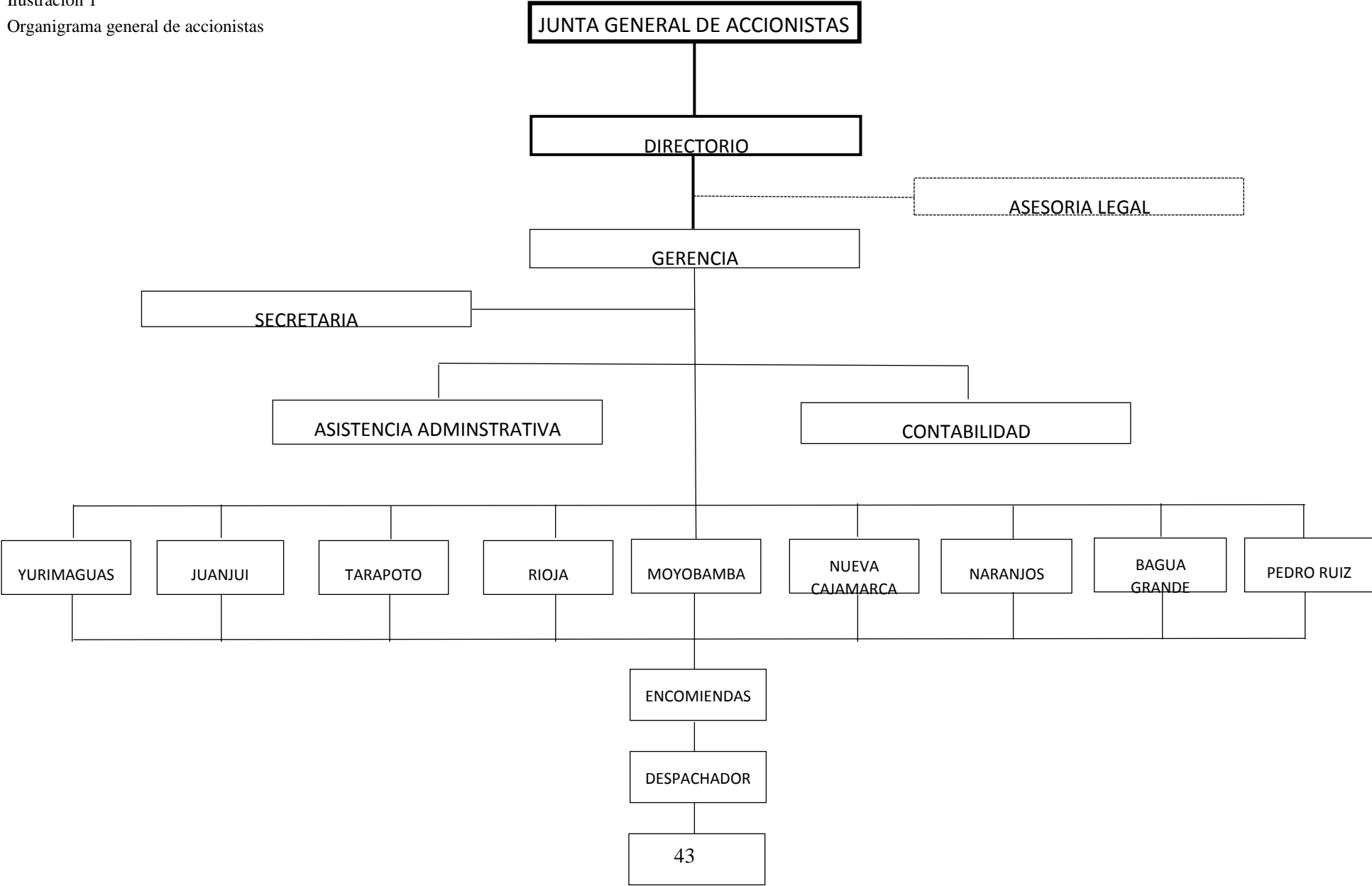
### **Respeto**

Desarrollar una conducta que considere en su justo valor los derechos fundamentales de nuestros semejantes y de nosotros mismos. Asimismo, respetar las leyes, normas de Transportes y Turismo Cajamarca y de la sociedad.

Sabiendo que todo reino dividido contra sí mismo es assolado y una casa dividida contra si cae, el trabajo de los miembros de Transporte y Turismo Cajamarca debe ser en un ambiente de colaboración y unión de esfuerzos, priorizando los resultados colectivos por sobre los individuales.

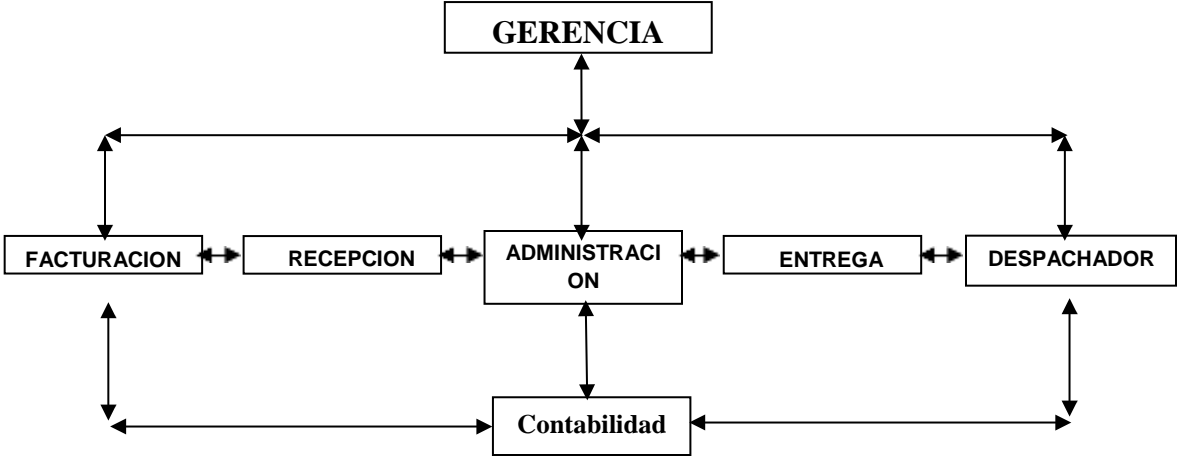
# Organigrama

Ilustración 1  
Organigrama general de accionistas



GUARDIANIA

**Flujograma organizacional**



a. Logo

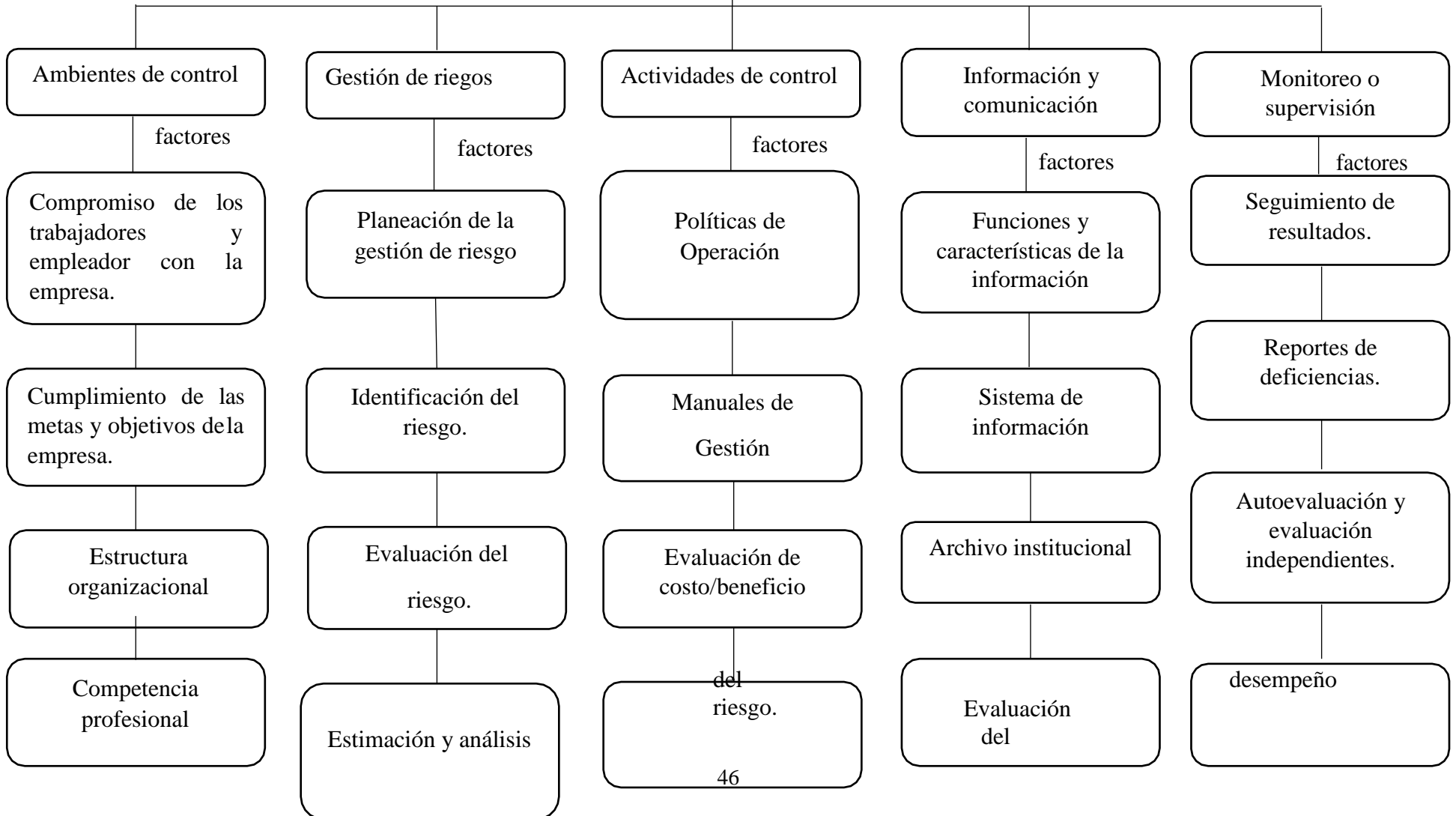


**4.2. Análisis del sistema de control interno basado en el informe COSO para la empresa de Transportes de la Región San Martín.**

El control interno es una herramienta eficiente y eficaz y que es aplicable a todas las áreas de la entidad, de su efectividad depende que la administración obtenga información necesaria para seleccionar las alternativas que mejoren los intereses de la empresa Transportes y Turismo Cajamarca S.A. De los cuales son cinco componentes y los estructuramos de la siguiente manera:

**CONTROL INTERNO**

Componentes



Canales de  
comunicación

Compromisos  
del mejoramiento.

El sistema de control interno basado en el informe COSO tiene cinco componentes que son ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión.

Dentro del proceso de investigación, decidimos emprender un análisis respecto al sistema de control interno basado en el informe COSO en la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca

S.A. para ello hemos elaborado entrevistas que nos permiten obtener la opinión de los trabajadores de la organización. La guía de entrevista consistió de 36 preguntas en la cuales 8 eran de ambiente de control; 7 de evaluación de riesgos; 7 de actividades de control; 7 de información y comunicación y 7 de monitoreo o supervisión. Luego fue ejecutada la entrevista a través de cuadros de acuerdo a sus respectivos cargos.

También elaboramos una ficha de observación que nos ayudó a analizar lo que ocurre en la entidad y tener otra perceptiva. Este instrumento de la investigación es el complemento importante en el trabajo de campo realizado, ya que nosotros mismos hemos observado y contrastado con la información obtenida. También se separó los indicadores de acuerdo a la guía de entrevista ya que se trabajó con los componentes del COSO.



**Análisis del ambiente de control del sistema de control interno basado en el informe COSO en la empresa de Transportes de la Región San Martín.**

**Guía de entrevista - Ambiente de Control**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso de parte de los trabajadores y el empleador?	X			
¿Existe confianza con sus trabajadores y el empleador?	X			
¿Plantean objetivos y metas a largo plazo?	X			
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?		X		
¿Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones?			X	
Asignación de autoridad y responsabilidad	X			
¿Se respeta los niveles de autoridad?	X			
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?	X			

De acuerdo a la entrevista, los trabajadores de la organización respondieron que, sí existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso, y se observado que no son siempre tan responsables, ya que, si uno se atrasa con sus pagos, no puede conducir por el cual le cae una multa a la organización. También nos mencionó que, sí cuentan con un organigrama con los respectivos cargos, pero no sus funciones; No realizan actividades para la integración del personal con respecto al clima laboral.

Por otra parte, nos dijeron que le falta un plan estratégico para trazarse las metas u objetivos de la organización.

### Ficha de observación – Ambiente de control.

	1	2	3	4
Muestran educación y valores éticos.	X			
Cumplen puntualmente con el horario establecido.			X	
Desarrollan ordenadamente las actividades o funciones establecidas.		X		
Realizan actividades para fomentar la integración personal y favorecer el clima laboral.	X			
Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones.				X
Respetan los niveles de autoridad.				X
El personal conoce sus funciones y responsabilidades.				X

De acuerdo a lo observado, el personal con el que trabaja la empresa, muestra respeto, responsabilidad y valores tanto con el gerente como a sus clientes dándole un valor de 3 que lo califica como bueno, es decir un buen clima laboral. También se observó que el personal actualmente sí cumple con el horario establecido por la empresa, respetando su horario laboral, dándole una puntuación de 3 que lo califica como bueno.

Se observa que la empresa no realiza actividades directamente para fomentar el buen clima laboral por lo cual se le da una calificación de 1, lo cual da resultados negativos dentro de la empresa y eso significa que deben mejorar en ese aspecto ya que el ambiente en que uno labora es muy importante para que el trabajador realice sus labores de la mejor manera favoreciendo a la empresa.

Además, se observó que todo el personal de la entidad, conoce las funciones que deben realizar, pero no tienen un supervisor donde les pueda orientar, lo cual significa que el trabajador no puede estar realizando su trabajo de la mejor forma, y esto provocaría deficiencias en la entidad.

## Calificación del nivel de riesgo y confianza.

Calificación del nivel de riesgo y confianza – Ambiente de control.

Factor de resultado	Ponderado	Calificación SI= 1 NO =0 A veces = 0.5	Calificación ponderada
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso de parte de los trabajadores y el empleador?	14%	1	14%
¿Existe confianza con sus trabajadores y el empleador?	16%	1	16%
¿Plantean objetivos y metas a largo plazo?	12%	1	12%
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?	5 %	0	0%
¿Cuenta con un organigrama con los	10 %	0.5	5 %

respectivos cargos y funciones?			
Asignación de autoridad y responsabilidad	14%	1	14%
¿Sé respeta los niveles de autoridad?	15%	1	15%
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades	14%	1	14%
TOTAL	100%		90%
Calificación máxima =	100%		
Calificación obtenida =	90%		
Calificación ponderada =	0.90		
Nivel de confianza =	90% Alto		
Nivel de riesgo =	10% Bajo		

En los resultados obtenidos de la evaluación se obtuvo un nivel de confianza del 90% que es alto, debido a que los trabajadores de la entidad cuentan con valores éticos, respeto a la autoridad y conocen sus funciones y responsabilidades. El nivel de riesgo obtenido es de 10% que es bajo por no contar con un organigrama con sus respectivas funciones y también no cuentan con funciones establecida dentro del plan estratégico.

**Análisis de gestión de riesgos de control del sistema de control interno basado en el informe COSO en la empresa de Transportes de la Región San Martín.**

**Guía de entrevista – Gestión de riesgos.**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACION
¿Cumplen con las normas contables aplicables?	X			
¿Existe confiabilidad en la información financiera?	X			

¿Se tiene seguro de caja?	X
¿Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes?	X
¿Realizan un análisis de las posibles pérdidas?	X
¿Realizan charlas y capacitaciones al personal?	X
¿Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones?	X

De acuerdo a la entrevista, los trabajadores de la organización respondieron que cumplen con las normas contables aplicables y existe confiabilidad de la información financiera; pero no cuentan con un seguro de caja.

Además, respondieron que no cuentan con medidas preventivas para evitar robos y fraudes: por el cual no cuentan con cámaras de seguridad, también respondieron si realizan análisis de los posibles robos, ya que se reúnen con el directorio para tomar decisiones, por el cual a veces realizan capacitaciones y actividades planificadas ya que la mayoría de veces son improvisadas las reuniones.

#### **Ficha de observación - Evaluación de riesgos.**

	1	2	3	4
Asegurar la caja.	X			
Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes.	X			
Establecen objetivos por cada actividad importante de cada área.	X			

Se realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa.	X
Realizan charlas y capacitaciones al personal.	X
Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones.	X

Hay una segregación de funciones por el cual la señorita Verónica, es la que se encarga de cobrar, ya que no existe un seguro de caja por el cual se ha dado una valoración de 1 que quiere decir que es malo.

En ocasiones no cumplen objetivos por cada área sino se realiza por general, a veces realizan actividades que permiten el cambio de la organización, al igual que las capacitaciones se realizan de dos a tres veces por año, gracias al Ministerio de Transportes; no realizan actividades planificadas y autoevaluaciones constantes ya que la mayoría de veces se realiza improvisaciones.

## Calificación del nivel de riesgo y confianza.

Calificación del nivel de riesgo y confianza - Gestión de riesgos.

Factor de resultado	Ponderado	Calificación SI= 1 NO =0 A veces = 0.5	Calificación ponderada
¿Cumplen con las normas contables aplicables?	15%	1	15%
¿Existe confiabilidad en la información financiera?	20%	1	20%
¿Se tiene seguro de caja?	11%	0	0%
¿Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes?	11%	0	0%
¿Realizan un análisis de las posibles pérdidas?	17%	1	17%
¿Realizan charlas y capacitaciones al personal?	13%	0.5	6.5%
¿Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones?	13%	0.5	6.5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>65%</b>
Calificación máxima = 100%			
Calificación obtenida = 65%			
Calificación ponderada = 0.65			
Nivel de confianza = 65 % Medio			
Nivel de riesgo = 35 % Bajo			

**Análisis de actividades de control del sistema de control interno basado en el informe COSO en la empresa de Transportes de la Región San Martín.**

**Guía de entrevista – Actividades de Control**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Tiene y respeta las políticas la empresa?	X			
¿Existe un manual de gestión?		X		
¿Realizan reuniones para discutir las propuestas?	X			
¿Se ponen de acuerdo para la toma de decisiones?	X			
¿Discuten los beneficios o pérdidas de la organización?	X			
¿Controla los recursos y archivos de la organización?	X			
¿Controla las tecnologías para procesar la información y comunicación?	X			

Según la entrevista que se realizó, se pudo notar que la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca SAC, cuenta con políticas y es respetado por todos sus trabajadores; también realizan reuniones para discutir futuras propuestas y de esa forma se ponen de acuerdo por unanimidad en la toma de decisiones para la mejora de la empresa.

También se ve el caso que cuando existe pérdida en la organización, lo discuten en la junta directiva. Controlan también los recursos, archivos de la organización y las tecnologías para procesar la información y comunicación.

Sin embargo, se pudo ver que la empresa Transportes y Turismo Cajamarca SAC, no cuenta con un manual de gestión.



### Ficha de observación – Actividades de control

	1	2	3	4
Los trabajadores conocen las políticas de la empresa.			X	
Siguen un procedimiento o un manual de gestión.	X			
Realizan autorización y aprobación.				X
Controlan el acceso a los recursos o archivos.				X
Realizan verificaciones de caja, proyectos, entre otros.			X	
Revisan los procesos y actividades que realizan.				X
Cuentan con tecnología actualizada para realizar o procesar la información y comunicar.			X	

De acuerdo a lo observado, la empresa realiza las autorizaciones y aprobaciones para alguna actividad específica, controlan el acceso a los recursos o archivos y revisan los procesos y actividades que realizan, dándoles una calificación de 4 que lo califica como muy bueno.

Se puede observar también que los trabajadores conocen y respetan las políticas de la empresa, realizan sus verificaciones de caja y cuentan con una tecnología actualizada, a tales hechos se les da una calificación de 3 lo cual significa que es bueno.

Sin embargo, por no contar un manual de gestión se le otorga una calificación de 1, lo cual significa que es malo para la empresa y se le recomienda mejorar en esa área.

## Calificación del nivel de riesgo y confianza.

### Calificación del nivel de riesgo y confianza - Actividades de Control

Factor de resultado	Ponderado	Calificación SI= 1 NO =0 A veces = 0.5	Calificación ponderada
¿Tiene y respeta las políticas la empresa?	17%	1	17%
¿Existe un manual de gestión?	16%	0	0%
¿Realizan reuniones para discutir las propuestas?	12%	1	12%
¿Se ponen de acuerdo para la toma de decisiones?	14%	1	14%
¿Discuten los beneficios o pérdidas de la organización?	13 %	1	13 %
¿Controla los recursos y archivos de la organización?	14%	1	14%
¿Controla las tecnologías para procesar la información y comunicación?	14%	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>84%</b>
Calificación máxima = 100%			
Calificación obtenida = 84%			
Calificación ponderada = 0.84			
Nivel de confianza = 84% Alto			
Nivel de riesgo =16% Bajo			

## Análisis de información y comunicación del sistema de control interno basado en el informe

### COSO en la empresa de Transportes de la Región San Martín.

#### Guía de entrevista – Información y Comunicación

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Conocen sus funciones y características de la información?	X			
¿Existe calidad y suficiente información?	X			
¿Existen sistemas de información?			X	
¿Existe tecnología adecuada?	X			
¿Existe comunicación interna?	X			
¿Existe comunicación externa?	X			
¿Existe canales o medios de comunicación?	X			

En esta parte de evaluación de Información y Comunicación se puede observar por la entrevista realizada que sí cumplen todas las funciones de esta sección. La cual implica que conocen sus funciones de la Información, tienen una tecnología adecuada, existe una comunicación tanto interna como externa existe canales o medios de comunicación, y existe una calidad y suficiente información con lo que cuenta la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca SAC.

#### Ficha de observación – Información y comunicación

	1	2	3	4
Cumplen con sus funciones encomendadas.				X
Responsabilidad respecto a la información.				X
Cuentan con sistema de información.				X

Flexible o adaptan al cambio.	X	
Tienen archivos institucionales.		X
Cuentan con una comunicación interna.		X
Cuentan con una comunicación externa.	X	
Qué canales de comunicación tienen.	X	
Cuentan con página, redes sociales.		X

Se observa, según la entrevista realizada, que la empresa cumple con sus funciones encomendadas, cuentan con un sistema de información, hay responsabilidad respecto a la información, cuentan con página y redes sociales, hay una buena comunicación interna y tienen archivos institucionales, todos estos ítems lo realizan de la mejor forma y con responsabilidad por tal motivo que reciben una puntuación de 4, lo cual significa que es muy bueno.

Ahora en el caso de la comunicación externa no está funcionando de la mejor forma, lo mismo sucede con los canales de comunicación por ende se califica con 3 lo que significa que es bueno.

Sin embargo, para que el personal se adapte a algún cambio que solicite la empresa no están siendo eficientes en ese sentido, ya que hay personal que no colabora y no realiza sus actividades de la mejor forma y de esa manera perjudica un poco a la empresa, por eso se le califica con un 2, lo cual significa que es regular.

### **Calificación del nivel de riesgo y confianza.**

Calificación del nivel de riesgo y confianza - Información y Comunicación

Factor de resultado	Ponderado	Calificación SI= 1 NO =0 A veces = 0.5	Calificación ponderada
¿Conocen sus funciones y características de la información?	13%	1	13%
¿Existe calidad y suficiente información?	15%	1	15%
¿Existen sistemas de información?	15%	0.5	7.5%
¿Existe tecnología adecuada?	13 %	1	13%
¿Existe comunicación interna?	16 %	1	16 %
¿Existe comunicación externa?	12%	1	12%
¿Existe canales o medios de comunicación?	15%	1	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>91.5%</b>
Calificación máxima	= 100%		
Calificación obtenida	= 91.5%		
Calificación ponderada	= 0.915		
Nivel de confianza	= 91.5% Alto		
Nivel de riesgo	= 8.5 % Bajo		

**Análisis de monitoreo o supervisión del sistema de control interno basado en el informe COSO en la empresa de Transportes de la Región San Martín.**

**Guía de entrevista – Monitoreo**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Efectúan comparaciones periódicas de la información contable?	X			
¿Realizan balances mensuales?	X			

¿Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra?	X
¿Supervisión las actividades diarias?	X
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?	X
¿Se lleva registro y control de los movimientos de caja?	X
¿Mejoran el manejo de las operaciones?	X

Según la entrevista realizada, se ve que en el componente MONITOREO, la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca SAC, cumple en su mayoría los ítems propuestos, los cuales son: Efectúan comparaciones periódicas de la información contable, Realizan balances mensuales, Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra, Presentan un informe de las actividades realizadas, Se lleva registro y control de los movimientos de caja y mejoran el manejo de las operaciones.

Y en el rubro de supervisión de actividades diarias, solo lo realizan en pocas ocasiones.

#### Ficha de observación – Monitoreo

	1	2	3	4
Supervisan las actividades diarias.				X
Emitan facturas, boletas				X
Llenan correctamente las guías de remisión y la liquidación de compra.				X
Llevan registro y control de los movimientos de caja.				X

Según la entrevista se puede observar que la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca SAC, los jefes supervisan las actividades diarias hechas por sus trabajadores, no son ajenos a lo tributario ya que emiten los comprobantes de pago y son llenados correctamente para evitar alguna multa o fraude, y por último llevan un registro y control de los movimientos de caja, de esa forma llevan un mejor control del dinero diario que ingresa a caja, por tal motivo se le califica con un 4 lo que significa que es muy bueno.

### Calificación del nivel de riesgo y confianza.

Calificación del nivel de riesgo y confianza - Monitoreo y Supervisión			
Factor de resultado	Ponderado	Calificación SI= 1 NO =0 A veces = 0.5	Calificación ponderada
¿Efectúan comparaciones periódicas de la información contable?	14%	1	14%
¿Realizan balances mensuales?	14%	1	14%
¿Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra?	16%	1	16%
¿Supervisión las actividades diarias?	15%	0.5	7.5%
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?	13%	1	13%
¿Se lleva registro y control de los movimientos de caja?	15%	1	15%
¿Mejoran el manejo de las operaciones?	13%	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>92.5 %</b>
Calificación máxima	= 100%		
Calificación obtenida	= 92.5%		
Calificación ponderada	= 0.925		
Nivel de confianza	= 92.5%	Alto	

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Concluyendo con esta investigación, la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. debe reconocer lo importante que es analizar el sistema de control interno, de esta manera pueda evitar las contingencias futuras y se pretenda trabajar de una manera más ordenada y organizada por cada área, con el apoyo y el compromiso de los trabajadores de la entidad, respetando sus valores, sus principios y en especial las políticas.

De acuerdo a las bases teóricas ya estudiadas, es importante conocer y estar actualizados con temas de relevancia como lo es el sistema de control interno, de esta manera al aplicarlo se obtendrá mejores resultados para la organización y ser más competente en el mundo empresarial.

#### 5.2. Recomendaciones

Se recomienda a la junta directiva de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca, comprometerse con implementar un adecuado sistema de control interno, ya que de esta forma se puede evitar futuros fraudes e inconsistencias en la entidad, y por ende poder competir eficientemente en el campo laboral obteniendo resultados favorables.

Los responsables de cada área de la entidad deben verificar estrictamente a su personal a cargo, con el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades y objetivos propuestos.

Capacitar constantemente al personal de la entidad, para el cumplimiento correcto de sus políticas, de esa forma no descuidar a los clientes y puedan quedar satisfechos por los servicios que brinda la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca.

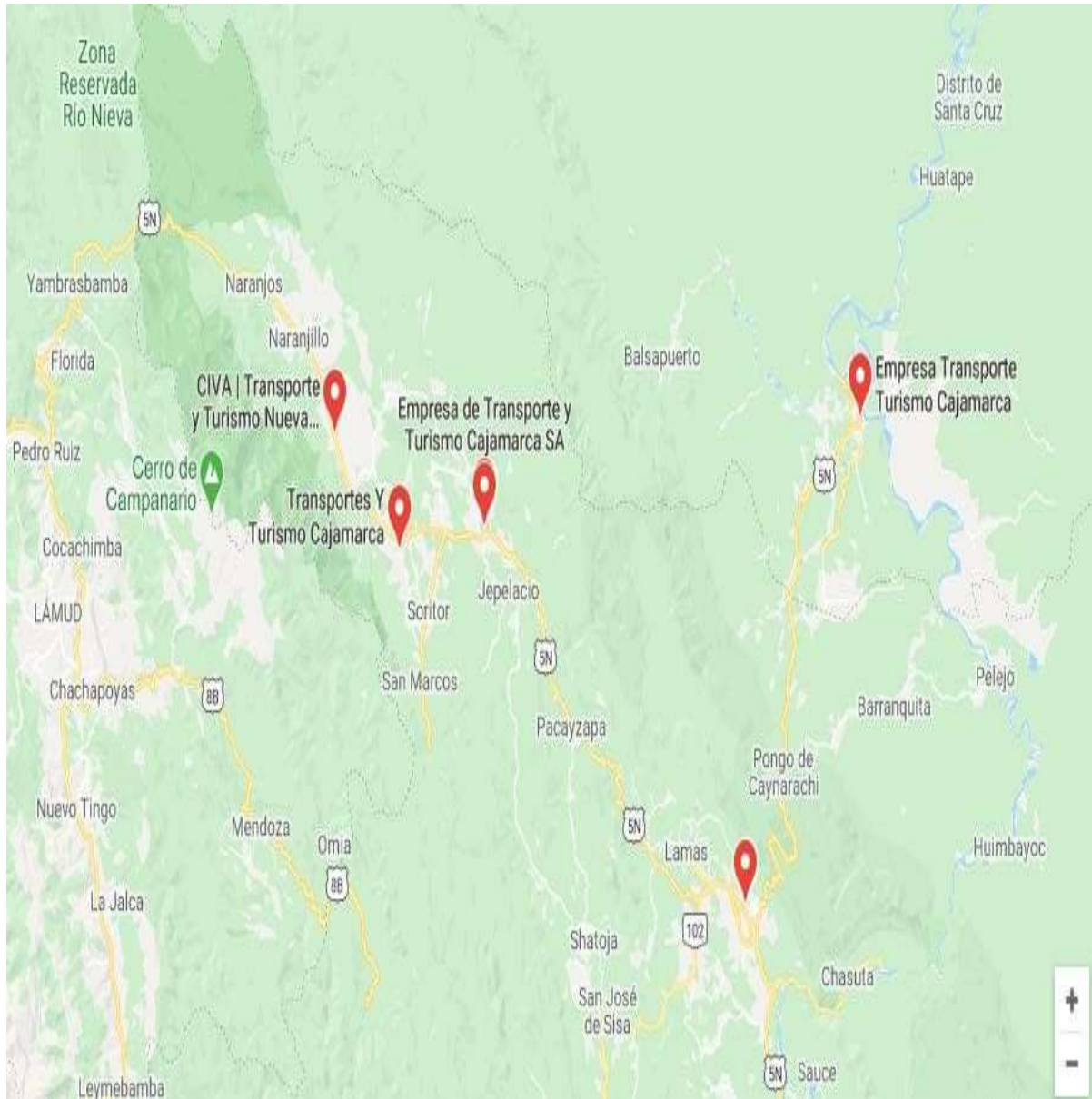


## Bibliografía

- Ataucusi Leoncio, V. y. (2012). *El sistema de control interno basado en el informe Coso permitirá la optimización de la gestión en la empresa Gemems Business CO S.A.* Huancayo.
- Briones, B. A. (2014). *"Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013"*. Guayaquil.
- COSO, I. (2014). *Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.* Chile. Diaz, G. I., & Andrés, O. R. (2005). *La Entrevista Cualitativa.* Guatemala. Herrera, J. (2018). *La Investigación Cualitativa.* México.
- Jinsop, G. P., & Ysidora, P. T. (2016). *Importancia del Control Interno en el Sector Público.* Guayaquil. Khoury, Z. F. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno.* Lima.
- MALCOML, S. (2012). *RESEARCH METHODS IN ACCOUNTING.* GRAN BRETAÑA: 2003.
- Mantilla, B. S. (2018). *Auditoría del Control Interno.* Bogotá: ECOE.
- Navarro, R. D. (2013). *El proceso de observación: El caso de la práctica supervisada en inglés en .* Costa Rica : Revista Intersedes. Vol.XIV. N°28. (54-69). 2013. ISSN. 2215-2458.
- PwC. (2013). *Control Interno Marco Integrado COSO.* España .
- Ramón, R. J. (2011). *El Auditor Interno y su Rol ante el Fraude y la Corrupción .* Lima : Quipukamayoc, 19(36), 39-48.
- Rodríguez, G. G., Gil, F. J., & García, J. E. (1996). *Investigación a la Introducción Cualitativa.* España. Segovia, V. J. (2011). *"Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda"*. Quito.
- Tello Estrada, C. S. (2019). *Propuesta de control interno basado en el modelo MICIL.* Tarapoto. Toro, R. J., Fonteboa, V. A., Armanda, T. E., & Santos, C. C. (2005). *Control Interno.* Cuba.
- White, E. E. (2003). *Liderazgo cristiano.*
- White, E. E. (2007). *Mente, carácter y personalidad 2.*

## Anexos

### Anexo A. Mapeo de Localización de la Empresa Transportes y Turismo Cajamarca S.A



*Anexo B. Matriz Instrumental*

Descripción del hecho	Variable	Dimensión	Ítem's / sub indicadores
<b>Ambiente de control</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Compromiso de los trabajadores y empleador con la empresa.
			Cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.
			Estructura organizacional
<b>Análisis de un sistema de control interno en la</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Planeación de la gestión de riesgos.
			Identificación del riesgo.
			Evaluación del riesgo.
<b>empresa de Transporte - Región San Martín</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Estimación y análisis del riesgo.
			Políticas de operación
			Manuales de gestión
<b>Actividades de Control</b>	<b>Sistema de control interno</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	Evaluación de costo/beneficio
			Evaluación del desempeño

---

	Funciones y características de la información
<b>Información y Comunicación</b>	Sistema de información
	Archivo institucional
	Canales de comunicación
	Seguimiento de resultados.
	Reportes de deficiencias.
<b>Monitoreo o seguimiento de resultados</b>	Autoevaluación y evaluación independientes.
	Compromisos del mejoramiento.

---

*Anexo C. Matriz de Consistencia*

<b>Título de la Investigación</b>	<b>Análisis de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región San Martín</b>	
	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<b>GENERAL</b>	¿En qué consiste el análisis del sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región San Martín?	Analizar el sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región San Martín
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál es la situación actual de la empresa de Transportes de la Región San Martín?	Describir la situación actual de la empresa de Transportes de la Región San Martín
	¿Cómo es el análisis el ambiente de control de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín?	Analizar el ambiente de control de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín.
	¿Cómo es el análisis la gestión d riesgos de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín?	Analizar la gestión d riesgos de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín.
	¿Cómo es el análisis las actividades de control de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín?	Analizar las actividades de control de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín.
	Cómo es el la información y comunicación de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín?	Analizar la información y comunicación de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín.

¿Cómo es el análisis de la supervisión o monitoreo de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín?

Analizar la supervisión o monitoreo de un sistema de control interno para una empresa de Transportes de la Región – San Martín.

#### Anexo D. Carta de consentimiento



**EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CAJAMARCA S.A**

RUC: 20531404085

Jr. 20 de Abril - Cdra. 14 S/N – Moyobamba

"Año de la universalización de la salud"

Moyobamba, 19 de noviembre 2020

**CARTA N°010-2020-GG-TPR/ETTUCSA**

Señor:  
Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo  
Director de la Facultad Ciencias Empresariales  
Universidad Peruana Unión  
Tarapoto

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente a nombre de la empresa Transportes y Turismo Cajamarca S.A., y al mismo tiempo comunicarle que los bachilleres Chávez Bravo Andrik, con código 201620103 y De La Cruz Ordoñez Nikkita con código 201520987 de la EP de Ciencias Empresariales de la UPeU, tiene nuestro amplio apoyo y consentimiento para realizar la inmersión en nuestra empresa para desarrollar la tesis titulada: **"Análisis de un sistema de control interno basado en el informe Coso de una empresa de transportes de la Región San Martín"**.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTES Y  
TURISMO CAJAMARCA S.A.  
Tomás Pachamoto Requejo  
GERENTE GENERAL

**"Responsabilidad, Confianza y Seguridad"**

Telefonía Móvil Administrativa 989997368 / 942436278  
www.etransportescajamarca.com / [eturismocajamarca@gmail.com](mailto:eturismocajamarca@gmail.com)

*Anexo E. Confiabilidad de los instrumentos*

**Guía de entrevista de Transporte y Turismo Cajamarca S.A.**

El control interno es una herramienta muy eficiente en las organizaciones y los componentes Coso, se debe responder de manera honesta, para recolectar información eficaz. Se le agradece su comprensión y apoyo incondicional.

**Guía de entrevista - Ambiente de Control**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso de parte de los trabajadores y el empleador?				
¿Existe confianza con sus trabajadores y el empleador?				
¿Plantean objetivos y metas a largo plazo?				
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?				
¿Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones?				
Asignación de autoridad y responsabilidad				
¿Se respeta los niveles de autoridad?				
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?				

### Guía de entrevista – Gestión de riesgos.

	SI	NO	A VECES	OBSERVACION
¿Cumplen con las normas contables aplicables?				
¿Existe confiabilidad en la información financiera?				
¿Se tiene seguro de caja?				
¿Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes?				
¿Realizan un análisis de las posibles pérdidas?				
¿Realizan charlas y capacitaciones al personal?				
¿Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones?				

### Guía de entrevista – Actividades de Control

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Tiene y respeta las políticas la empresa?				
¿Existe un manual de gestión?				
¿Realizan reuniones para discutir las propuestas?				
¿Se ponen de acuerdo para la toma de decisiones?				
¿Discuten los beneficios o pérdidas de la organización?				
¿Controla los recursos y archivos de la organización?				
¿Controla las tecnologías para procesar la información y comunicación?				

### Guía de entrevista – Información y Comunicación



---

SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
----	----	------------	-------------

---

¿Conocen sus funciones y características de la Información?
¿Existe calidad y suficiente información?
¿Existen sistemas de información?
¿Existe tecnología adecuada?
¿Existe comunicación interna?
¿Existe comunicación externa?
¿Existe canales o medios de comunicación?

### Guía de entrevista – Monitoreo

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Efectúan comparaciones periódicas de la información contable?				
¿Realizan balances mensuales?				
¿Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra?				
¿Supervisión las actividades diarias?				
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?				
¿Se lleva registro y control de los movimientos de caja?				
¿Mejoran el manejo de las operaciones?				

### Observación de Transporte y Turismo Cajamarca

Es un método de instrumento, que se evaluará en qué situación se encuentra la entidad, de manera eficiente y veraz.

Ficha de observación – Ambiente de Control

	1	2	3	4
Muestran educación y valores éticos.				
Cumplen puntualmente con el horario establecido.				
Desarrollan ordenadamente las actividades o funciones establecidas.				
Realizan actividades para fomentar la integración personal y favorecer el clima laboral.				
Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones.				
Respetan los niveles de autoridad.				
El personal conoce sus funciones y responsabilidades.				

Ficha de observación - Evaluación de Riesgos.

	1	2	3	4
Asegurar la caja.				
Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes.				
Establecen objetivos por cada actividad importante de cada área.				

Se realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa.

---

Realizan charlas y capacitaciones al personal.

---

Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones.

---

Tiene el conocimiento de su misión y visión.

---

Ficha de observación – Actividades de control

	1	2	3	4
Los trabajadores conocen las políticas de la empresa.				
Siguen un procedimiento o un manual de gestión.				
Realizan autorización y aprobación.				
Controlan el acceso a los recursos o archivos.				
Realizan verificaciones de caja, proyectos, entre otros.				
Revisan los procesos y actividades que realizan.				

Cuentan con tecnología actualizada para realizar o procesar la información y comunicar.

---

Ficha de observación – Información y comunicación

	1	2	3	4
Cumplen con sus funciones encomendadas.				
Responsabilidad respecto a la información.				
Cuentan con sistema de información.				
Flexible o adaptan al cambio.				
Tienen archivos institucionales.				
Cuentan con una comunicación interna.				
Cuentan con una comunicación externa.				
Qué canales de comunicación tienen.				
Cuentan con página, redes sociales.				

Ficha de observación – Monitoreo

	1	2	3	4
Supervisan las actividades diarias.				
Emitan facturas, boletas				
Llenan correctamente las guías de remisión y la liquidación de compra.				
Llevan registro y control de los movimientos de caja.				

**Anexo F. Validez de los instrumentos**

**Guía de entrevista - Ambiente de Control**

*Colocar encabezado introductorio.*

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso de parte de los trabajadores y el empleador?				
¿Existe confianza con sus trabajadores y el empleador?				
¿Plantean objetivos y metas a largo plazo?				
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?				
¿Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones?				
Asignación de autoridad y responsabilidad				
¿Se respeta los niveles de autoridad?				
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?				

**Guía de entrevista – Evaluación de riesgos.**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACION
¿Cumplen con las normas contables aplicables?				
¿Existe confiabilidad en la información financiera?				
¿Se tiene seguro de caja?				
¿Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes?				
¿Realizan un análisis de las posibles pérdidas?				
¿Realizan charlas y capacitaciones al personal?				
¿Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones?				

*DAI 00147351*

**Guía de entrevista – Actividades de Control**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Tiene y respeta las políticas la empresa?	✓			
¿Existe un manual de gestión?				
¿Realizan reuniones para discutir las propuestas?	✓		✓	
¿Se ponen de acuerdo para la toma de decisiones?	✓			
¿Discuten los beneficios o pérdidas de la organización?				Algunos
¿Controla los recursos y archivos de la organización?	✓			
¿Controla las tecnologías para procesar la información y comunicación?	✓			

**Guía de entrevista – Información y Comunicación**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Conocen sus funciones y características de la Información?	✓			
¿Existe calidad y suficiente información?	✓			
¿Existen sistemas de información?	✓			
¿Existe tecnología adecuada?	✓			
¿Existe comunicación interna?	✓			
¿Existe comunicación externa?	✓			
¿Existe canales o medios de comunicación?	✓			

**Guía de entrevista – Monitoreo**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Efectúan comparaciones periódicas de la información contable?	✓			
¿Realizan balances mensuales?	✓			
¿Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra?	✓			
¿Supervisión las actividades diarias?	✓			
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?	✓			
¿Se lleva registro y control de los movimientos de caja?	✓			
¿Mejoran el manejo de las operaciones?	✓			

  
 DNI: 03202311  
 Edinson  
 Luna



*opignal* **Guía de entrevista - Ambiente de Control**  
*Enunciados.*

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso de parte de los trabajadores y el empleador?				
¿Existe confianza con sus trabajadores y el empleador?				
¿Plantean objetivos y metas a largo plazo?				
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?				
¿Cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones?				
Asignación de autoridad y responsabilidad				
¿Se respeta los niveles de autoridad?				
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?				

**Guía de entrevista – Evaluación de riesgos.**

	SI	NO	A VECES	OBSERVACION
¿Cumplen con las normas contables aplicables?				
¿Existe confiabilidad en la información financiera?				
¿Se tiene seguro de caja?				
¿Realizan medidas preventivas para evitar robos y fraudes?				
¿Realizan un análisis de las posibles pérdidas?				
¿Realizan charlas y capacitaciones al personal?				
¿Realiza actividades planificadas y autoevaluaciones?				

*Tito Florentín*  
**Tito Florentín**  
 CONTADOR PÚBLICO COLESIAN  
 MT N°14-0288 - REG. N°12147

Guía de entrevista – Actividades de Control

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Tiene y respeta las políticas de la empresa?				
¿Existe un manual de gestión?				
¿Realizan reuniones para discutir las propuestas?				
¿Se ponen de acuerdo para la toma de decisiones?				
¿Discuten los beneficios o pérdidas de la organización?				
¿Controla los recursos y archivos de la organización?				
¿Controla las tecnologías para procesar la información y comunicación?				

Guía de entrevista – Información y Comunicación

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Conocen sus funciones y características de la Información?				
¿Existe calidad y suficiente información?				
¿Existen sistemas de información?				
¿Existe tecnología adecuada?				
¿Existe comunicación interna?				
¿Existe comunicación externa?				
¿Existe canales o medios de comunicación?				

Guía de entrevista – Monitoreo

	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
¿Efectúan comparaciones periódicas de la información contable?				
¿Realizan balances mensuales?				
¿Se llenan correctamente las facturas, boletas, guías de remisión y liquidación de compra?				
¿Supervisión las actividades diarias?				
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?				
¿Se lleva registro y control de los movimientos de caja?				
¿Mejoran el manejo de las operaciones?				

  
 Tito Flores Pérez  
 CONTADOR PÚBLICO COLECTIVO  
 MT N° 19-0206 - REG. N° 12347