



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL CRUCERO  
DE JAEN S.A.C., JAEN - 2018.**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor(es):**

**Bach. Hurtado Pérez Maggali**

**Asesor**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA  
EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL CRUCERO DE  
JAEN S.A.C., JAEN - 2018.**

**Aprobación del jurado:**

---

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**  
**Asesor metodológico**

---

**Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando**  
**Presidente del Jurado de tesis**

---

**MSC. Portella Vejarano Huber Arnaldo**  
**Secretario del jurado de tesis**

---

**Mg. Chapañan Ramirez Edgard**  
**Vocal del jurado de tesis**

## Dedicatoria

*A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo en todo momento.*

*A todos mis amigos que me apoyaron de manera incondicional en el desarrollo de este proceso para lograr este objetivo de mi vida.*

Maggali Hurtado Pérez

## **Agradecimiento**

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de este. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, porque sin El no soy nada.*

*A mi familia que de una u otra manera han estado conmigo en este proceso de desarrollo de mi carrera como profesional que me han aportado no solo consejos sino fuerzas y ánimo para seguir en esos momentos que los necesite para lograr mis objetivos.*

*A la universidad SEÑOR DE SIPAN, por la oportunidad de formación académica que me brindo para formarme como profesional de la carrera de contabilidad.*

Maggali Hurtado Pérez

## RESUMEN

El presente estudio titulado Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C Jaén – 2018, tiene como objetivo, implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018. El presente estudio es de tipo aplicativa – descriptiva, la muestra se encuentra constituida por 45 trabajadores de la empresa de transportes El Crucero de Jaén. Tuvo como resultado, que el nivel de la variable control interno calificada por los colaboradores de la empresa de transportes El Crucero de Jaén S.A.C es muy deficiente con un 60%, seguidamente la calificación es aceptable con el 24%, mínimo con el 7% y deficiente y óptimo en un 4%. Se concluye que, el nivel de la dimensión evaluación de riesgos de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 es muy deficiente con un 58%, seguidamente el nivel es aceptable en un 24%, mínimo con un 9%, deficiente con el 7%, finalmente el nivel de la dimensión es óptimo con un 2%. Finalmente se recomienda, que para la mejora del nivel de la variable control interno, la mejora de la supervisión, del ambiente de control, de la evaluación de los riesgos, de las actividades de control gerencial y de la información y comunicación.

Palabras claves: **Implementación de un sistema de control interno, incidencia en la rentabilidad, empresa de transportes El Crucero de Jaén.**

## **ABSTRACT**

The present study entitled Implementation of the internal control system and its impact on the profitability of the transport company El Crucero de Jaén SAC Jaén - 2018, has the objective of implementing the internal control system to increase the profitability of the transport company. Crucero de Jaén SAC, Jaén - 2018. The present study is of application-descriptive type, the sample is constituted by 45 workers of the transport company El Crucero de Jaén. As a result, the level of the internal control variable rated by the collaborators of the transport company El Crucero de Jaén SAC is very poor with 60%, then the rating is acceptable with 24%, minimum with 7% and deficient and optimal by 4%. It is concluded that the level of the risk assessment dimension of the transport company El Crucero de Jaén SAC, Jaén - 2018 is very poor with 58%, then the level is acceptable by 24%, minimum with 9%, deficient with 7%, finally the level of the dimension is optimal with 2%. Finally, it is recommended that, for the improvement of the level of the internal control variable, the improvement of the supervision, of the control environment, of the evaluation of the risks, of the management control activities and of the information and communication.

**Keywords: Implementation of an internal control system, impact on profitability, transport company El Crucero de Jaén.**

<b>INDICE</b>	<b>PÁG.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Trabajos previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1 Sistema de Control interno.....	23
1.3.2 La rentabilidad .....	32
1.3.3 Definición de términos básicos. ....	36
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación e Importancia del Estudio .....	37
1.6 Hipótesis .....	38
1.7 Objetivos.....	39
1.7.1 Objetivo general.....	39
1.7.2 Objetivo específicos.....	39
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	<b>39</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	39
2.1.1 Tipo de investigación.....	39
2.1.2 Diseño de investigación.....	40
2.2 Población y muestra.....	41
2.3 Variable, Operacionalización.....	42
2.3.1 Operacionalización de variable .....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información, validación y confiabilidad .....	49
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	49

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos. ....	49
2.4.3 Validación y confiabilidad .....	49
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	50
2.6 Aspectos éticos. ....	51
2.7 Criterios de Rigor científico .....	51
III. RESULTADOS	52
3.1 Tablas y gráficos .....	52
3.2 Discusiones de resultados .....	70
3.3 Propuesta de un sistema de control interno para la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C.....	72
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
4.1 Conclusiones .....	84
4.2 Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Coefficiente de alfa de Cronbach relacionados con el sistema de control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén - 2018</i>	52
<b>Tabla 2</b> <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con el sistema de control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	52
<b>Tabla 3</b> <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	52
<b>Tabla 4</b> <i>Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.</i>	53
<b>Tabla 5</b> <i>Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	55
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.</i>	56
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	58
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.</i>	59
<b>Tabla 9</b> <i>Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	61
<b>Tabla 10</b> <i>Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.</i>	62
<b>Tabla 11</b> <i>Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	64
<b>Tabla 12</b> <i>Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.</i>	65
<b>Tabla 13</b> <i>Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	67
<b>Tabla 14</b> <i>Nivel de la variable control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	68
<b>Tabla 15</b> <i>Análisis de la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.</i>	69

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	55
<b>Figura 2.</b> Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	58
<b>Figura 3.</b> Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	61
<b>Figura 4.</b> Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	64
<b>Figura 5.</b> Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	67
<b>Figura 6.</b> Nivel de la variable control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.	68

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación tiene como finalidad proporcionar las alternativas adecuadas de solución a los problemas más frecuentes que se encuentren en la empresa de transporte el crucero de Jaén S.A.C, ayudará así al mejoramiento de todos sus procesos a través del sistema Control Interno e identificará posibles errores de las posibles áreas, evitando así pérdidas en la empresa, mejorando la rentabilidad.

El presente trabajo de Investigación tiene como finalidad proporcionar las alternativas adecuadas de solución a los problemas más frecuentes que se encuentren en la empresa el Crucero de Jaén S.A.C, ayudará así al mejoramiento de todos sus procesos a través del Control Interno e identificará posibles errores de los Registro contables, evitando así pérdidas en la empresa, mejorando la eficacia y optimizando sus recursos.

Se planteó la siguiente interrogante: ¿De qué manera la implementación del sistema de control interno permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018? Se justifica la presente investigación con un estudio realizado a nivel Internacional por Paiva (2013), en su investigación “control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa transporte del norte SA” (p. 34), cuyo objetivo fue “Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de ECONORTE. Se concluye que los procedimientos que se lleva a cabo en la empresa son acordes con las medidas correlativas para dar solución a las debilidades

Finalmente se recomienda a la gerencia de la mano de la administración establecer políticas y procedimientos para el área de trabajo; además de dar a conocer la misión, visión y objetivos estratégicos a toda la empresa.

**Según la recomendación que proporciona Paiva (2013), nos dice** que la gerencia de la mano de la administración debe establecer políticas y procedimientos para el área de trabajo; además de dar a conocer la misión, visión y objetivos estratégicos a toda la empresa.

El Crucero de Jaén S.A.C, es una empresa de transportes dedicada al transporte de pasajeros y envío de encomiendas la empresa tiene compromiso con la atención de clientes es por eso que requiere de un sistema de control interno adecuado para el manejo de todas sus operaciones el cual le ayudara a tomar correctas decisiones ya sea en el área operativa y financiera ,la importancia de este proyecto se basa a querer lograr y alcanzar una efectiva y correcta gestión y control de sus operaciones así ayudaremos a la empresa a detectar y corregir las deficiencias encontradas así como proporcionar a la gerencia las debidas recomendaciones para fortalecer el control interno o también sugerir nuevas reglas de control, por ello identificaremos los errores y analizaremos cada uno de ellos llevando un estricto seguimiento de los procesos del sistema de control interno.

Para ello tenemos los objetivos específicos como son: Analizar la Rentabilidad de la Empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018?, **Identificar** factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018?, **Establecer** políticas y procedimientos para la implementación del sistema del control interno para incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018?, **Proponer** el diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018?

Para un mejor entendimiento del trabajo de investigación desarrollado, se estructuro de la siguiente manera siguiente.

Capítulo I: denominado INTRODUCCIÓN se detallará la realidad problemática, juntamente con trabajos previos y teorías relacionadas al tema (base teórica científica y la definición de términos básicos de la investigación), además de la formulación del problema con su justificación, hipótesis y objetivos.

Capitulo II: denominado MATERIAL Y MÉTODO aquí se desarrollará el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, variables juntamente con su Operacionalización, los métodos y técnicas en la recolección de datos, los procedimientos, la recolección de datos, aspectos éticos y por último los criterios de rigor científico.

Capítulo III: Denominado RESULTADOS, en este capítulo se desarrollará el análisis documental y la discusión de los resultados y por último la propuesta (desarrollará la presentación, y un reencuentro de los que son los objetivos, justificación, fundamentos teóricos, bases teóricas, y todo lo referente con la propuesta).

Capítulo IV: Denominado CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en este capítulo se desarrollarán para finalizar la tesis, las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

### **1.1 Realidad problemática**

A nivel internacional.

**Ecuador:** Ramírez y Salinas (2015) informa que actualmente las empresas se enfocan en implementar control interno que dependerá mucho del criterio y las necesidades que tengan. Si son aplicados de manera impulsiva puede perjudicar directamente las actividades que desempeñan (...). Busca optimizar la productividad cumpliendo con los estándares de las políticas actuales, asimismo la información financiera que se proporcione sea confiable.

**Comentario:** Esta información da a conocer la necesidad de implementar mejoras en el control interno de la empresa, ya que estas requieren tener información confiable del manejo de sus operaciones comerciales, ser analizadas, mitigar los problemas y proporcionar acciones de mejora para contribuir con el sano funcionamiento empresarial.

**En España:** Conforme la investigación de Laguen (2018), los próximos cuatro años el país seguirá influenciado por el incremento tensiones geopolíticas, cada vez más interconectado con la economía, estas afectaran principalmente a los países emergentes dando como resultado una rentabilidad empresarial negativa afectando a las organizaciones e inversionistas.

**Comentario:** Esta información da a conocer como está afectado la economía, en España, y que las empresas no cuentan con un buen plan de trabajo en casos de

emergencia, lo cual trae como resultado a una rentabilidad negativa en el sector empresarial.

**En Madrid:** (MuyPymes, 2018), las mujeres embajadoras de las empresas emergentes o startups, obtienen más rechazo que los varones, en los emprendimientos técnico, los inversores se resisten en dar facilidades a las mujeres para la creación de sus negocios, es por ello que la mayoría de mujeres negociantes tienen baja rentabilidad en sus empresas en corto plazo dentro de este entorno defectuoso.

**Comentario:** Esta información refleja a las mujeres como un rechazo para que no triunfen en sus negocios, a ellas no se les brinda la oportunidad de generar sus propios ingresos y obtener resultados positivos en sus rentabilidades, tanto mujeres como hombres tienen diversas maneras de trabajo y las creatividades van más allá de lo imaginado.

**En España:** Corresponsables (2018), el Instituto de Auditores Internos en el año 2018, menciona que el 60 % de las empresas tienen un modelo de control interno sobre información financiera el cual es desfavorable, ya que en las empresas privadas o públicas tienen información no financiera; como resultado hay una información confusa, desconectada y fragmentada la toma de decisiones, en la cual se debe contar con procedimientos de control sobre la calidad de la información de los reportes.

**Comentario:** Esta información da a conocer la necesidad de contar con un modelo o sistema de control interno adecuado que favorezca las necesidades, ya sea de una empresa privada o pública, ya que eso facilitaría la toma de decisiones en cuanto a los procesos de control interno.

A nivel nacional.

**Lima:** Manco (2017), la empresa el Arca Continental Lindley socio embotellador autorizado de The Coca-Cola Company del Perú, ha tenido una gran influencia en su rentabilidad económica muy elevados utilizando las necesidades de los trabajadores y el pueblo en general, se mostraron resultados alarmantes entre el capital y el trabajo como

son: la minimización de salarios a los trabajadores y la minimización de pagos de impuestos.

**Comentario:** Esta información da a conocer que la empresa tiene una gran influencia en su rentabilidad económica, porque utiliza las necesidades de sus colaboradores, y en la cual se enciende la luz roja, porque no paga a sus trabajadores lo que les corresponde por ley, a su vez minimizan el pago de impuestos.

**En el Perú:** Según Bertolino (2017), el mayor defecto que tiene nuestro país, está en la irracionalidad política económica. En la última década el país se quedó atrapado en un círculo vicioso lleno de corrupción y sobre todo pobreza, el resultado repercute negativamente en las economías con insuficientes ventajas en el comercio exterior, la rentabilidad de las empresas y consecuentemente en la inversión.

**Comentario:** Esta información da a conocer que la economía en el Perú, está atrapada en una bola de nieve, en donde la corrupción es la madre de todos y de la mano con la pobreza, afecta la rentabilidad ya sea a un corto o largo plazo de la empresa en cuanto a sus inversiones.

**En el Perú:** Rodríguez (2015), las empresas son víctimas diversos desfalcos y malversaciones de fondos, debido a la falta de implementación y de contar con un sistema de control interno que pueda garantizar la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de sus informaciones, y el manejo y protección de todos los recursos que posea.

**Comentario:** Esta información da a conocer en el Perú no todas las empresas cuentan con un sistema de control interno, lo cual conlleva los desfalcos y malversaciones de fondo; por lo cual no se garantiza la eficiencia de las operaciones que se lleve dentro de la organización.

A nivel institucional.

La empresa de transportes “El Crucero de Jaén” S.A.C., tiene como necesidad primordial implementar un sistema de control interno, para incrementar la rentabilidad, la

citada inicio sus actividades el 18 de marzo del 2015 y se encuentra en el sector transporte, siendo este uno de los más importantes de nuestro país, por ser una actividad que genera puestos de trabajo, y a la par más ingresos debido a la cantidad de personas que viajan en nuestro país.

En el Perú, de acuerdo al Art.7° de la Ley 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - CGR y el Art. 4° de la Ley 28716 Ley de Control Interno para las entidades públicas del país, el responsable de la implementación o montaje del Sistema de Control Interno, es el Titular de la entidad, por lo tanto, en aplicación de la filosofía de la dirección, es quien tiene que comprometerse con el Control Interno en la organización. Ubicándonos en la empresa Transportes “El Crucero de Jaén” S.A.C., se ha observado que el control interno es muy voluble; por lo tanto, su objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la citada empresa.

La empresa de transportes “El Crucero de Jaén” SAC., cuya ruta es Jaén – Chiclayo - Bagua - Tarapoto y viceversa, es una empresa joven en el transporte de pasajeros, teniendo en consideración que en nuestro país existen un promedio de 9 mil buses interprovinciales, y según el Consejo Nacional de Transporte Terrestre (CNTT) operan informalmente 50% del transporte de pasajeros. Además, es impresionante la cantidad de dinero que mueve anualmente el transporte informal: S/. 2,800 millones el interprovincial, y S/. 800 millones el de pasajeros.

Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad; en tal sentido, consideramos importante que la empresa de transportes “El Crucero de Jaén” SAC., debe aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas.

La empresa de transportes “El Crucero de Jaén” SAC., pasa por un periodo de baja rentabilidad, que viene perjudicando la inversión en adquirir y/o renovar su flota; para ello se debe implementar un sistema de control interno busca incrementar su rentabilidad,



así como todo su proceso de control el flujo de información asociado, a través de los cuales la empresa camine a un mejor posicionamiento en el mercado y ampliar su visión proyectándose a extenderse a otros lugares en el que pueda brindar su servicio, llegando así a ser una empresa líder a nivel local, nacional y proyectarse a nivel internacional.

## 1.2 Trabajos previos

A nivel internacional.

Otoya (2014), en su investigación titulada “Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de Andina Motors S.A” (p. 1), cuyo objetivo fue “Evaluar si es adecuado el sistema de control interno implementado para los inventarios de repuestos y lubricantes de ANDINA MOTORS S.A., para minimizar los riesgos de control del proceso” (Otoya, 2014, p. 20). La investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptivo. Tuvo como resultado que durante el periodo del 2013-2014, tuvo un mejoramiento continuo en un 20 % del valor total del inventario. Se concluyó que mediante el control se redujo los faltantes de inventario, mejorando el sistema de alistamiento, embalaje y despacho de pedidos, además optimiza el tiempo de entrega del vehículo, mejorando la satisfacción de los clientes y en el incremento de las ventas.

**Comentario:** La tesis que antecede es importante para mí investigación tiene como miras lograr el cumplimiento de los objetivos señalados en la organización, conocer el proceso que realiza la empresa; encontrar sus debilidades y proponer estrategias para un mejor control.

Castañeda (2014) en su artículo “Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial” (p. 129). Se llevó a cabo un estudio comparativo, en el sector de confección en la ciudad de Medellín, de una mediana, una pequeña y una micro. La investigación fue de tipo analítico y descriptivo. Tuvo como resultado que en referente a la estructura organizacional es adecuada y conveniente; además que control interno es adecuado, lo cual permite al gerente asegurarse de que todo se encuentra en orden. Se concluyó que la implementación de un control interno y la supervisión tiene la

finalidad de cumplir las políticas y directrices de la entidad; la cual genera un crecimiento económico y sostenibles, garantizando de esta manera la operación sea transparente y objetiva; debe formar parte de la cultura organizacional. La finalidad está en precisar la contribución del sistema de control interno al logro de los objetivos de estas organizaciones, y presentar los lineamientos de un sistema de control interno organizacional adecuado a las Mipymes en cuestión, utilizando como referencia el Modelo COSO

**Comentario:** En cuanto a la información, brinda pautas de manera que la empresa de transportes tenga una cultura de organización, prevención; involucre al personal y conozcan la dirección de la empresa para que juntos logren alcanzar las expectativas previstas, además todas estas actividades sean monitoreadas por el dueño del negocio.

Paiva (2013), en su investigación “control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa transporte del norte SA” (p. 34), cuyo objetivo fue “Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de ECONORTE. en el municipio de Estelí, en el periodo 2011” (Paiva, 2013, p. 36). El diseño fue no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo. Tuvo como resultado que el conocimiento de la misión, visión y valores en un 89% contestan que no la conocen, pero por el contrario la junta de directivo dice que, si los tiene y, por otra parte, 100 % de los encuestados señalan que no tiene un manual de procedimientos en el área de caja. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, además de elaborar un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras. Finalmente se recomienda a la gerencia de la mano de la administración establecer políticas y procedimientos para el área de trabajo; además de dar a conocer la misión, visión y objetivos estratégicos a toda la empresa.

**Comentario:** La investigación es útil, para mi investigación, porque permite conocer como los riesgos de una organización afectan de manera directa la economía y estabilidad de una organización, provocando fraudes, delitos. Servirá como un modelo para proporcionar alternativas de solución y combatir este tipo de amenazas que atentan al negocio.

Laurita (2013), en su investigación “Control interno en empresa de transporte de carga” (p. 1), cuyo objetivo “Implementar procedimientos de control en los circuitos compras/pagos, ventas/cobros y bienes de uso que le otorguen a la empresa O.L. mayor seguridad y confiabilidad en sus operaciones” (Laurita, 2013, p. 15). Su diseño no experimental de tipo descriptivo. Tuvo como resultado que mediante la propuesta en donde se desarrolló un adecuado sistema de control interno, que, a través de una pequeña empresa familiar, va a permitir integrar el sistema y al mismo tiempo la dirección en base al control y la supervisión sobre el personal. Se concluye que los procedimientos que se lleva a cabo en la empresa son acordes con los circuitos objetos de estudio, con la finalidad de que las actividades de control incorporadas, permiten alcanzar los objetivos planteados.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque promueve la eficiencia en las operaciones, ya que tiene el objetivo de incorporar actividades de control a circuitos de pequeñas empresas, considerando los procedimientos actuales en el desarrollo de la organización.

A nivel nacional.

Valverde (2017), en su estudio sobre “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar como el control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Transporte y Turismo Universo E.I.R.L., Trujillo en los años 2015-2016” (Valverde, 2017, p. 26). La investigación fue de diseño no experimental transversal de tipo descriptivo. Tuvo como resultado que, en el año 2016, la rentabilidad sobre las ventas es de un 8.06%, rentabilidad neta del patrimonio de 19.16%, rentabilidad neta de inversiones es de 8.19%, y rentabilidad neta del capital del 57.73%, la cual determina la incidencia el control interno de manera positiva en la rentabilidad de la empresa. Se concluye que existe una deficiencia del control interno, por la cual existen retrasos por faltas de administrar el control operativo, y así de esta manera las normas y políticas no son complicadas. Finalmente, se recomienda mejorar el control interno dentro de la empresa, además de aplicar un MOF, ejecutando correctamente las funciones, y tener un control adecuado mediante la supervisión continua.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque mediante el análisis que establece en sus procedimientos va a permitir una mejorar en el control de supervisar la asistencia del personal, para cumplir las demandas de los clientes.

Lázaro (2016) en su investigación titulada “Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable Virgen de la puerta Otuzco, 2106” (p. 1), tuvo como objetivo “determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas del servicio del Perú y de la empresa TV Cable Virgen de la Puerta, Otuzco, 2016” (Lázaro, 2016, p. 5). La investigación fue de diseño no experimental transversal de tipo descriptivo. Tuvo como resultado que las empresas que brindan el servicio no cuentan con un control interno en el área de cobranza, teniendo como consecuencia limitaciones en la rentabilidad y en la recaudación. Se concluyó que, la empresa no tiene un control interno eficiente; además de implementar y ejecutar un sistema de control interno en el área de cobranza ayudaran a mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa. Finalmente se recomendó, la instauración a una política de ventas y compras por parte de las empresas, con el propósito de determinar las estrategias o acciones a establecer en los procesos de cobranza y de control interno.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque permiten que a través de la toma de decisiones se evalué constantemente las actividades para lograr los objetivos y metas deseadas que favorezcan el desarrollo de la empresa.

Carrasco y Farro (2014), en su investigación “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012” (p. 1), cuyo objetivo fue “Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área” (Carrasco & Farro, 2014, p. 78). La investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptiva. Tuvo como resultado que la eficiencia y la gestión de las cuentas por cobras influyen significativamente; y que el control interno no desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a la falta de supervisión en el área es limitada. Se concluye que en el periodo 2012, el control interno mediante los componentes de control, se detectó que, en el área de

cuentas por cobrar de la Empresa, se aplicaron controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, y, por otra parte, el personal no se siente capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente. Finalmente, se recomendó implementar controles que garanticen la recuperación y supervisión de los saldos que generen los créditos concedidos,

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en la investigación, porque mediante en el procedimiento de control interno, permiten tener un adecuado funcionamiento en referencia a la gestión de se realice en la empresa de manera general o por departamentos.

A nivel local.

Choez (2017) en su estudio titulado “El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016” (p. 1), tuvo como objetivo, “Conocer cómo incide el sistema de control interno en la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL” (Choez, 2017, p. 12). El diseño fue no experimental de corte transversal de tipo descriptivo. Se trabajó con la población de 33 trabajadores. Tuvo como resultado, que el incide es de manera positiva con un 85% de acuerdo al modelo coso en las distintas áreas de la empresa, teniendo aún el 15% por fortalecer debido a que este porcentaje recae en el personal de mantenimiento en la empresa, notándose la simplificación de procesos. Se concluyó que, el sistema de control interno positivamente ha impactado en la toma de decisiones del área gerencial. Finalmente se recomendó, a la gerencia perfeccionar constantemente el sistema de control interno, y su vez se debe explotar adecuadamente el capital humano, ya que plasma sus servicios diariamente con los clientes.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque cuenta con un sistema de Control Interno y con la credibilidad para que distintas empresas o del mismo rubro, en el cual se consideran los procesos internos, el desarrollo y la mejora continua.

Tarrillo y Vásquez (2018), en su investigación “Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la influencia del Control Interno en la rentabilidad de la empresa MSA

Automotriz SAC, Cajamarca 2018” (Tarrillo & Vásquez, 2018, p. 13). Esta investigación trabajo mediante el método no experimental, utilizando un diseño transversal y un estudio explicativo. Se obtuvo como resultado que influye el control interno en la rentabilidad con un el 62% de ellos si realizan el control interno y también el 38% manifestaron no realizan el control interno y el 54% de trabajadores conocen de rentabilidad en el análisis contable y el 46% no la conoce, además el 62% manifiesta que, si conoce los niveles de análisis de rentabilidad empresarial, mientras que un 38% no tiene conocimiento de estos. Se concluyó que el control interno influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa. Finalmente se recomienda dar a conocer su cultura organizacional a todos sus empleados con la finalidad que adquieran compromiso de crecimiento de esta, mediante reuniones y charlas.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque contribuye en la toma de decisiones y en la rentabilidad, porque permiten gestionar en lo referente al ambiente de trabajo, y la atención al cliente.

Herrera y Vilca (2017) en su tesis “Influencia del financiamiento en la rentabilidad de la empresa de transportes y negocios Valle Norte SRL, ciudad de Cajamarca. Periodo 2011 – 2014” (p. 1), cuyo objetivo fue “Analizar la influencia del financiamiento en la rentabilidad de la empresa de Transportes y Negocios Valle Norte SRL” (Herrera & Vilca, 2017, p. 17). Se obtuvo como resultado que la rentabilidad es de un valor del flujo de caja económico un total de S/. 4, 886,313.61 y en el flujo de caja financiero un total de S/. 4, 797,873.61, el cual genera ganancia a la empresa de S/. 88440 y un TIR de 20% que indica ganancia para la empresa. Se concluyó que existe una relación positiva con la dimensión del arrendamiento financiero en relación a la rentabilidad. Finalmente, recomienda utilizar este tipo de financiamiento denominado arrendamiento financiero para generar valor periodo a periodo e incrementar más su rentabilidad económica y financiera.

**Comentario:** Este tipo de investigación es útil, en mi investigación, porque se ve como el financiamiento influyen en la rentabilidad de la empresa, además que brindar una alternativa de solución en el desarrollo económico.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Sistema de Control interno.**

Para COSO (como se citó en Castañeda, 2014), el control interno es el proceso donde los distintos participantes se van turnando en los papeles de emisor y receptor entre sí. Dando como resultado un sistema integrado, tanto en el entorno interno como externo de las empresas, con el objetivo de lograr sus metas y objetivos en un determinado tiempo.

El control interno se ejecuta a través del consejo de administración, la dirección y todo el personal de las entidades. Este plan organizacional tiene como finalidad proporcionar seguridad en la fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas establecidas, y sobre todo mantener una eficiencia y equidad en las operaciones (Coopers & Lybrand, 1997).

El informe COSO, es un sistema integrado del control interno, se encarga de evaluar y mejorar los sistemas de control dentro de las organizaciones. Su función es mantener resultados verídicos en las empresas para especificar su rendimiento y rentabilidad en el tiempo (Beboya, Bustamante, Veliz, Verastegui & Paredes, 2012).

Un adecuado sistema de control interno debe cumplir con los siguientes objetivos:

Resguardar todos los recursos de la organización.

Afianzar la precisión y confiabilidad de la empresa.

Afianzar el cumplimiento de las políticas establecida por la empresa.

Constante evaluación de recursos establecidos en las diferentes áreas de la empresa (Franco, 2007).

Los factores establecidos por el sistema de control interno son cuantitativa y cualitativa (Franco, 2007). La información cuantitativa se enfoca en la parte contable de la empresa, el cual dará con exactitud la efectividad del control interno, considerando los siguientes elementos

La distribución organizada de una empresa es que tenga definida claramente la responsabilidad y las líneas de autoridad, que contengan los procedimientos y aprobación de los negocios (Franco, 2007).

Los planes detallados, consisten en detectar los errores, alteraciones y problemas en la operación del negocio (Franco, 2007).

Se debe mantener claro los objetivos, estrategias, políticas y procedimientos, que hacen la función de guía al personal para un mejor trabajo dentro de las organizaciones en el lapso del tiempo (Franco, 2007).

Los registros contables deben ser rápidos, innovadores que siga políticas y los patrones preestablecidos ordenados y definidos para el buen desempeño de sus funciones (Franco, 2007).

Un solo trabajador no debe realizar las actividades en conjunto, ya que cada área tiene diferentes funciones y cada uno está establecido por diferentes profesionales (Franco, 2007).

Se deben incluir técnicas para evaluar el desempeño laboral en curso normal de la labor de los otros empleados, tomando en consideración la rotación de tareas (Franco, 2007).

Se debe tomar en cuenta al personal que desempeña diferentes labores en las distintas áreas de trabajo (Franco, 2007).



### ***1.3.1.1 Característica del sistema de control interno.***

Para Rojas (2007), consideran las siguientes características en el sistema de control interno.

Contiene los sistemas contables que verifican la información y la Operacionalización financiera respectiva en las empresas.

La máxima autoridad de las organizaciones tiene el deber y la responsabilidad de perfeccionar el sistema contable, adecuándose a su ambiente y la misión de la empresa.

Las auditorías internas tienen la función de designar a una autoridad experta en el tema contable la responsabilidad de mantener eficientemente y actualizar el sistema de control interno, para responder positivamente el área financiera de la empresa.

El control interno es esencial para el desarrollo de las actividades económicas y financiera, su finalidad es prevenir errores y fraudes dentro de la organización.

En todas las normas de las organizaciones se deben desarrollar los mecanismos de control acaecidos para la buena función de las empresas.

La falta de control interno en las organizaciones, dificulta la veracidad y desorienta a la empresa en el área del sector económico y financiero (Rojas, 2007).

### ***1.3.1.2 Diseño del Sistema de Control Interno***

Se deben considerar el control interno para las empresas como un programa muy beneficioso, ya que corresponde la relación costo beneficio. De acuerdo a ello se podrá decir si la empresa es rentable o no, encontrando el equilibrio esto puede ser costoso o contraproducente. La máxima autoridad de la organización se encargará con sus colaboradores de poner en marcha y definir de manera legal y sistemática en sistema de control interno que mejor se ajuste a la misión, las necesidades y la naturaleza de la organización (Rojas, 2007).

*El diseño debe comprender, entre otros, los siguientes aspectos:*

**Organización de la Función de Control Interno.** - Las oficinas especializadas en el área de control interno son necesarios para establecer funciones de diseños e implantaciones de sistemas para lograr cumplir las obligaciones dentro del área financiera (Rojas, 2007).

Las organizaciones tienen la obligación de tener a alguien que lidere y este a cargo dentro del sistema de control interno, encargado exclusivamente del desarrollo de sus funciones financieras y económicas, lo cual supone un “cambio cultural muy profundo y difícil de lograr a corto plazo, especialmente si no cuenta con alguien que lidere el proceso y produzca resultados rápidamente y, consecuentemente, induzca y acelere el cambio de actitud entre los miembros de la empresa” (Rojas, 2007, p. 48). Las oficinas con el sistema son especiales ya que sería oneroso establecerlo para la relación costo-beneficio, con empresas individuales (Rojas, 2007).

**Plan de Desarrollo de la Función de Control Interno.** - Es una guía que las empresas deben de considerar para el buen funcionamiento de las organizaciones, tomando en consideración las características y sus avances relativos en el transcurso del tiempo (Rojas, 2007).

Este plan debe contemplar los siguientes elementos básicos:

**Definir** misión de la oficina de control interno.

Definir el alcance de las funciones de la oficina de control interno en el área de control de gestión.

División del trabajo entre la línea de la organización y la oficina de control interno en el desarrollo de las actividades de control.

Definir y desarrollo el cronograma de los instrumentos computarizados, y que se utilice de apoyo en el ejercicio del control interno.

Cronograma de formalización, documentación e implantación de los demás procesos y procedimientos de la organización (Rojas, 2007).

***Análisis de los Riesgos de Control Interno.*** - Es la función que tienen las entidades dentro del área de control interno, se encarga de realizar un análisis y estudios financieros para ver su debilidad y mejorarla en el tiempo (Rojas, 2007).

Con el análisis de riesgos realizados en la práctica dentro de las empresas, se pudo evaluar los procedimientos de ventas, compras e inventarios, de acuerdo a ello se ubicaron riesgos, tomando en cuenta lo sucedido se tomaron medidas preventivas (Rojas, 2007).

***Plan de Trabajo para la Documentación y Formalización de Procesos y Procedimientos:*** Cualquiera que sea el diseño adoptado, éste tiene como prerrequisito la existencia de procesos y procedimientos formalizados.

Es un proceso que conforme el tiempo trascorra se va a ir acelerando cuando las distintas áreas de las empresas comprendan la importancia y puedan percibir beneficios. De esta manera se deben tomar en cuenta las desventajas de la entidad y que afectan de manera propia a las organizaciones y a sus resultados (Rojas, 2007).

La información establecida en el sistema de control interno debe ser responsabilidad de las demás áreas de la empresa, ya que es de donde se recopila la información financiera. La finalidad es obtener buenos beneficios (Rojas, 2007).

***Uso de Manuales como Herramienta de Control Interno:*** Los manuales son imprescindibles en el control interno, de acuerdo a ello las oficinas van a desarrollar sus funciones de manera clara y precisa. Se deben actualizar los manuales y se recomienda adoptar el “sistema de horas intercambiables (Rojas, 2007).

Las modificaciones y actualizaciones del sistema de control interno, deben estar a la mano con las decisiones de los empleados de las diferentes áreas. Los manuales son elementos primordiales para la capacitación de sus empleados (Rojas, 2007).

### ***1.3.1.3 Objetivos del control interno, según Barquero.***

***Que los activos están debidamente protegidos.*** - El control interno tienen muchas obligaciones una de ellas es velar por la seguridad de los activos financieros ya sean bienes, derechos o algún otro recurso que está establecidos por el sector público para obtener beneficios o rendimientos económicos, evitando el deterioro de los activos por uso indebidos (Barquero, 2013).

***Que los registros contables son fidedignos.*** - Cumplir con guardar y ofrecer información financiera verídica si ningún cambio de resultado en el transcurso del tiempo. Se deben registrar anotaciones financieras y contables con exactitud y que sean reales (Barquero, 2013).

***Que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.*** - La dirección del control interno es fijarse en cumplir con generar rendimientos positivos en las organizaciones y reducir los riesgos. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto para el beneficio del pueblo (Barquero, 2013).

### ***1.3.1.4 Clasificación del control interno.***

***Control interno administrativo:*** Según Franco (2007). “está orientada a asegurar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa” (p. 24). Las empresas para obtener un buen control interno deben acoplarse en los planes estratégicos donde mencionan sus funciones, métodos, y procedimientos adecuados que se desarrollan dentro de las organizaciones en un lapso de tiempo.

Para identificar el logro de los objetivos, que se establece en la administración se debe considerar: (a) El control del medio ambiente; (b) El control de evaluación de riesgo; (c) El control y sus actividades; (d) El control del sistema de información y comunicación; (e) El control de supervisión o monitoreo según Estupiñan (2015, p. 7).

Para el control interno administrativo se deben utilizar estadísticas análisis de datos programas de entrenamiento y la calidad de los productos y servicios para el personal a cargo del área (Rojas, 2007).

*Control interno contable:* “Consiste en un conjunto de métodos y procedimientos que están relacionados con la aprobación de transacciones, la salvaguarda de activos y la exactitud de los reportes financieros” (Franco, 2007, p. 24).

Es el proceso que bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad contable pública, así como de los responsables de las áreas financieras y contables, se adelanta en las entidades y organismos públicos, con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, de modo que garanticen razonablemente que la información financiera cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel de que trata el Régimen de Contabilidad Pública (Contaduría General de la Nación [CGN], 2015).

#### ***1.3.1.5 Según El COSO los componentes del control interno,***

Según el enfoque del sistema del control interno “COSO” y la Ley N° 28716, para la buena gestión en los procesos de organización., se concentra en 5 componentes y son: (a) Ambiente de control; (b) Evaluación de Riesgos; (c) Actividades de Control; (d) Información y comunicación; (e) Supervisión: (Ley N° 28716, 2006; Coopers & Lybrand, 1997). Las organizaciones necesitan de un sistema de control interno que varíen dependiendo el sector que operen, su tamaño, cultura o filosofía de gestión.

***Ambiente de control interno o ambiente interno.*** - Es un ambiente de la organización, el cual se encarga de brindar valores, conductas y generar un buen control interno en la organización. Esto va a influenciar positivamente en el comportamiento de sus trabajadores con el fin de cumplir con sus metas y tareas en el medio de trabajo (Coopers & Lybrand, 1997).

Son necesarios para verificar y examinar a las organizaciones a llevar a cabo el cumplimiento de normas, procesos y estructuras de la entidad, además se enfoca en el tiempo y experiencia (La Contraloría General de la República [CGR], 2016).

***Evaluación de riesgos.*** - La evaluación de los riesgos estas dentro de las áreas contables y financieras de una entidad ya sea en el sector público o privado, se somete a identificar las actividades y operaciones que pueden ser incumplidos por los contribuyentes para el beneficio de la organización (Coopers & Lybrand, 1997).

Se hace antes de dar el permiso para la obtención de un crédito, es la manera más eficaz que las instituciones públicas o privadas hacen para prepararse y enfrentarse a dichos resultados (CGR, 2016).

***Actividades de control gerencial.*** - Son las actividades dictadas por el jefe máximo de la organización con el fin de difundir información a los operadores para el buen manejo de la empresa y así cumplir con los objetivos para alcanzar beneficios (Coopers & Lybrand, 1997).

Las actividades de control en una entidad, tiene la función de asegurarse que se cumplan las normas brindadas por la organización, con el objetivo de disminuir la inseguridad y riesgos de los datos (CGR, 2016).

***Información y Comunicación.*** - Los administradores utilizan los medios de comunicación para mejorar las actividades y funciones de las diferentes áreas administrativas en las organizaciones. La transmisión comunicación clara y concisa entre trabajadores debe ser fluido y eficiente para mejorar la calidad de los objetivos del control interno (Coopers & Lybrand, 1997).

Las organizaciones deben llevar a cabo datos procesados o información eficiente para el cumplimiento de las tareas asignadas por los jefes para obtener un control interno limpio y verídico y sirva como apoyo de sus objetivos (CGR, 2016).

***Supervisión.*** - La supervisión en las áreas administrativas permitirá que se evalúe determinadas tareas, además de la calidad de trabajo y el comportamiento del personal en el cumplimiento de sus funciones. De esta manera se establecerá la veracidad de la información dentro de la organización y obtener un buen manejo de control interno (Coopers & Lybrand, 1997).

La supervisión y el monitoreo, son un conjunto de acciones que se desarrollan dentro de una entidad, con el objetivo de controlar y evaluación de actividades (CGR, 2016).



Fuente: Beboya et al., (2012, p. 10) Diagnóstico y lineamientos de mejora del sistema de control interno del ejército peruano.

Figura 1. Informe COSO

#### **1.3.1.6 Importancia del sistema de control interno.**

El sistema control interno en las empresas es indispensable, de manera cómo se pueden establecer la fidelización de datos. Su objetivo común es resguardar la información evitando fraudes, pérdidas o negligencias del personal de cada área en una organización. Su función está en ayudar a las empresas a utilizar de manera eficiente sus recursos para maximizar beneficios (Paz, 2012).

Además del cumplimiento y la eficiencia de las actividades, esto va a generar un uso adecuado de los recursos, ya que permitirá detectar a tiempo alguna irregularidad que permita tomar las acciones correctivas oportunamente, encaminado dichas acciones al logro de los objetivos y la misión institucional (Beboya et al, 2012).

Finalmente, un sistema control interno, es esencial por el conjunto armónico, conformado por las normas, sistema de planeación, métodos, procedimientos utilizados en el desarrollo de las funciones de la institución y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones (Rojas, 2007).

### 1.3.2 La rentabilidad

Para Morillo (2001), la rentabilidad, es el balance de la utilidad neta conseguida por los propietarios de la empresa con respecto a las ventas, margen o rentabilidad de la utilidad contribuido sobre las ventas del negocio “(rentabilidad del propietario o rentabilidad financiera)” (p. 36).

Para Faga y Ramos (2006), la rentabilidad mide la eficiencia de la empresa, con él se puede apreciar y controlar los costos y gastos de la organización y ver a futuro su rendimiento o el desarrollo efectivo de la empresa en el transcurso del tiempo.

#### 1.3.2.1 Tipos de rentabilidad

**Rentabilidad financiera (ROE).** - Rentabilidad Financiera es la rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios, mide la rentabilidad sobre el capital propio de las empresas invertidos desde el inicio de su fundación más los beneficios obtenidos luego del impuesto e intereses en un determinado periodo de tiempo. Es la cifra más común de reingreso es sobre la inversión publicada por los servicios financieros (Medina, 2014).

La forma más usual de definir el ROE es:

$$\frac{\text{Beneficio después de impuestos}}{\text{Fondos propios, promedio}}$$

Las utilidades o beneficios de las empresas después de los impuestos, son los resultados contables de las pérdidas y ganancias (Cervera & Romano, 2003).

**Rentabilidad económica (ROI).** – Son considerados y analizados de manera independiente solo a los activos de los negocios propios de las empresas, sin tener en cuenta los gastos establecidos por ella misma. Mide la eficiencia de la empresa sin considerar las financiaciones de terceros (Otero, Regueira, Oreiro, & Díaz, 2007). La



rentabilidad económica expresa el rendimiento contable del activo neto, sin contemplar la incidencia de la estructura de financiación.

La forma más usual de definir el ROI es:

Beneficio antes de impuestos e intereses

-----  
Activo total, promedio

La rentabilidad económica es un indicador básico en las finanzas, tiene la finalidad de analizar la capacidad de generación de resultados el cual se mide el grado de eficacia de las empresas u organizaciones en la utilización de sus inversiones, sin considerar los financiamientos adquiridos por terceros., este indicador también nos generara información si la empresa es rentable o no (Pérez & Fernández, 2011).

#### ***1.3.2.2 Indicadores de rentabilidad.***

Las empresas para sobrevivir y obtener beneficios necesitan de rentabilidad positiva. La rentabilidad en los negocios es primordial, de acuerdo a los resultados de los beneficios o utilidades de las empresas se generar decisiones para que siga existiendo o desistir de la idea (Medina, 2014). Con relación al cálculo de la rentabilidad:

Con relación al cálculo de la rentabilidad:

- La rentabilidad como indicador se mide de manera monetaria.
- Las inversiones que realizan los contribuyentes pueden ser grandes montos o pequeños, de esta manera se producen estrategias para limitar los riesgos, este resultado o incertidumbre que deben enfrentarse de le denomina como riesgo (Medina, 2014).

- Los recursos invertidos deben considerarse en el promedio del periodo, la variable flujo es la cantidad que se mide por unidades en un tiempo determinado (stock) (Medina, 2014).
- El periodo de tiempo es importante después de las inversiones o las rentabilidades establecidas por los contribuyentes de la empresas u organizaciones, en el tiempo pueden determinarse riesgos de pérdidas (Medina, 2014).

### ***1.3.2.3 Importancia de la rentabilidad en la empresa.***

Para Quispe (como se citó en Azañero & Silva, 2017), las empresas del sector privado dedicadas a la creación de proyectos de inversión, consideran a la rentabilidad como la parte importante, significa que los proyectos han sido aprobados para su ejecución y como resultado logran el mejoramiento de los méritos que generan beneficios a la sociedad.

La rentabilidad es parte esencial en la empresa, ya que sin beneficios estará condenado al fracaso o cierre de ella misma, para eso se deben tomar medidas drásticas y correctivas para su buen funcionamiento. Si los ingresos son mucho mayores que los costos o gastos sus resultados serán positivos y por lo tanto se obtendrán beneficios, del contrario tendrá pérdidas (Sánchez, 2002). Las organizaciones tienen límites económicos, por más que tu empresa sea rentable puedes asumir riesgos en el tiempo, las inversiones que realizan las empresas al final no pueden ser rentables o seguras. Se deben utilizar de la mejor manera las ganancias para mantener la continuidad de la empresa y maximizar beneficios (Sánchez, 2002).

La rentabilidad de las organizaciones son medidas que se deben de considerar acerca de los recursos económicos y financieros. Se detallan dos tipos de rentabilidad la económica que se relaciona con las inversiones o llamado activo total y las rentabilidades financieras relacionadas con el resultado neto de los recursos propios de las empresas (García, 2004).

#### ***1.3.2.4 Marco Normativo.***

##### *1.3.2.4.1 Norma legal de inventarios internacional.*

E.T. – Art. 65. PAR. Incs. 1º, 2º y 3º – Uniformidad en el método para la valoración de inventarios. El método que se utilice para la valoración de los inventarios, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, deberá aplicarse en la contabilidad de manera uniforme, durante todo el año gravable, debiendo reflejarse en cualquier momento del período en la determinación del inventario y el costo de ventas.

Las cantidades que se detallan en los inventarios deben estar acorde con el conjunto de materias que están en almacén, tienda, etc. Con el fin de coincidir con los datos establecidos en los libros contables. El método de valoración debe ser aprobado por el “Director de Impuestos y Aduanas Nacionales”, de acuerdo a lo descrito en los reglamentos (Departamento de Ciencias Contables, 2012).

##### *1.3.2.4.2 Norma legal de inventarios nacional.*

Inventarios y contabilidad de costos, según el Decreto Supremo N° 134-2004-EF (2004) Art. 35º. “Los contribuyentes, empresas o sociedades deberán llevar sus inventarios y contabilizar sus costos de acuerdo a las siguientes normas”:

a) “Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido mayores a mil quinientas (1,500) unidades impositivas tributarias del ejercicio en curso, deberán llevar un sistema de contabilidad de costos” (Supremo N° 134-2004-EF, 2004).

b) “Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido de quinientas (500) unidades impositivas tributarias hasta mil quinientas (1,500) unidades impositivas tributarias del ejercicio en curso, (...), debiendo en todo caso llevar un registro permanente en unidades” (Supremo N° 134-2004-EF, 2004).

c) “Cuando sus ingresos brutos anuales durante el ejercicio precedente hayan sido inferiores a quinientas (500) unidades impositivas tributarias (...). En este caso, los resultados de los inventarios físicos deberán ser aprobados por los responsables de su ejecución” (Supremo N° 134-2004-EF, 2004).

d) Deben tener un sistema contable de costos en base a los registros de inventarios permanente, o los que sin estar obligados opten llevar regularmente (Supremo N° 134-2004-EF, 2004).

Fiscalización de la microempresa en el SPS, según El Decreto Supremo N°008-2008-TR (2008), Cap. II, Art. 62°.- Corresponde al MTPE, a través de su servicio inspectivo, velar por el cumplimiento de la normativa referida a los aportes al SPS, en el marco de la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo y sus normas reglamentarias, complementarias o sustitutorias. En caso el MTPE detectase afiliaciones al SPS que contravengan la normativa vigente, dispondrá que los aportes efectuados y su rentabilidad sean reintegrados al trabajador y al Estado, a través de la entidad que administre las cuentas individuales y la entidad a que hace referencia el artículo 50°, respectivamente. Asimismo, una vez iniciado el funcionamiento del SPS el MTPE se encargará de promover la afiliación al sistema. (Decreto Supremo N°008-2008-TR, 2008).

El Ministerio de la Producción, define al centro de desarrollo empresarial tanto en el sector público como privado, como programa que brinda servicios para el crecimiento, productividad y rentabilidad empresarial, así como apoyar a los ciudadanos en el proceso de formalización de sus empresas (Decreto Legislativo N° 006-2017-Produce, 2017).

### **1.3.3 Definición de términos básicos.**

**Control.** - Función administrativa que implica dar seguimiento, comparar y corregir el rendimiento laboral (Robbins & Coulter, 2010).

**Control interno:** Es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable verdadera (Estupiñan, 2015).

**La rentabilidad.** - Es el balance de la utilidad neta conseguida por los propietarios de la empresa con respecto a las ventas, margen o rentabilidad de la utilidad contribuido sobre las ventas del negocio (Morillo, 2001).

**Rentabilidad económica.** - Refiere a los beneficios obtenidos en las empresas o las que se van a obtener invirtiendo con fondos propios, esto se expresa en porcentajes o en términos relativos (Medina & Mauricicci, 2014).

**Rentabilidad financiera.** - Son los beneficios obtenidos por la inversión en recursos financieros que hacen los negocios, empresas y organizaciones en un determinado tiempo (Azañero & Silva, 2017).

**Sistema de control interno:** Es un sistema integrado del control interno, se encarga de evaluar y mejorar los sistemas de control dentro de las organizaciones. Su función es mantener resultados verídicos en las empresas para especificar su rendimiento y rentabilidad en el tiempo (Beboya et al, 2012).

#### **1.4 Formulación del problema**

¿De qué manera la implementación del sistema de control interno permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “¿El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018?

#### **1.5 Justificación e Importancia del Estudio**

El presente trabajo de investigación se justifica metodológicamente, porque se quiere determinar de qué manera la implementación de control interno incidirá favorablemente en la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C. El control interno para la citada empresa, será una expresión que se utilizará con el fin de

descubrir las acciones adoptadas por el gerente, para evaluar y monitorear las operaciones financieras de la organización.

La presente investigación es importante desde el punto de vista teórico, porque tiene como finalidad incrementar la rentabilidad o índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

El estudio desde el enfoque institucional, es de interés implementar el control interno porque crea una mejor calidad, permite detectar y enfrentar el cambio, produce ciclos más rápidos, facilita la delegación y el trabajo en equipo, entre otras, permitiendo así garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen de la manera más eficaz y eficiente para lograr los objetivos y de esta manera el empresario conocerá sobre los efectos negativos que están ocasionando la falta del sistema de control interno a sus operaciones comerciales.

Desde la perspectiva social, la presente investigación es importante debido a que se elaborará estrategias y una serie de pautas, para proponer el control interno a las operaciones comerciales; al mismo tiempo puede ser conocida por otras empresas que deseen mejorar su sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa; asimismo, el desarrollo de esta investigación será importante para la comunidad universitaria ya que les servirá como antecedente de estudio de futuras investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

Si se diseña un sistema de control interno, entonces se logrará aumentar la rentabilidad en la Empresa el crucero de Jaén sac”

H1:  $p \neq 0$  (Existe relación): La implementación de Control Interno si incrementará la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018

H0:  $p = 0$  (No existe relación): La implementación de Control Interno no incrementará la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general.**

Implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018

### **1.7.2 Objetivo específicos.**

- Analizar la Rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018
- Identificar factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018
- Establecer políticas y procedimientos para la implementación del sistema del control interno para incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018
- Proponer el diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación.**

La presente investigación abarca los requisitos metodológicos de una investigación tipo aplicada, por lo que se utilizarán los conocimientos y aportes de las ciencias contables, para poder implementar eficientemente el sistema de control interno, en busca de mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes “El Crucero de Jaén” S.A.C.

El presente estudio es de tipo descriptivo, porque se va a analizar la información recopilada en relación a la variable control interno, de modo que sirva para mejorar la rentabilidad de la empresa, para lo cual se realizará un análisis de los indicadores contables y su posterior interpretación.

Según Bernal (2015) manifiesta la investigación descriptiva utiliza técnicas como la encuesta de modo que se describe el contexto de las variables en relación a un problema específico.

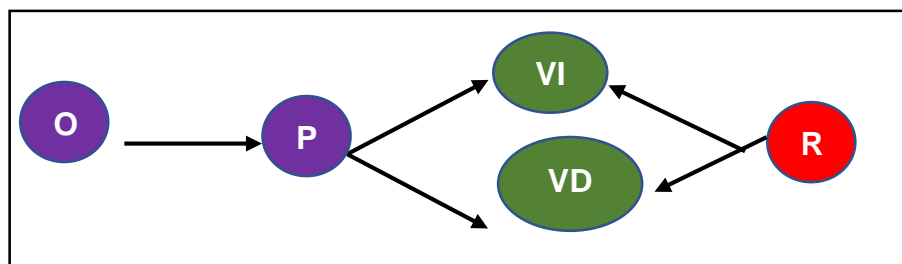
### 2.1.2 Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es *No experimental*.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), Investigación *No Experimental* donde se observan los hechos tal como se presentan y en este sentido, no se manipulan de forma intencional las variables.

En nuestro caso es No experimental porque se observarán los hechos de la realidad, tal como son de la empresa, sin manipulación para luego ejecutar la implementación de sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “El Crucero de Jaén” SAC, Jaén - 2018, Es un diseño transversal porque los datos han sido recolectados en un solo momento y en un tiempo único.

El diseño será representado en este gráfico.



*Dónde :*

O = *Observación*

P = *Problema*

VD = *Variable Dependiente*

VI = *Variable Independiente*

R= *Resultado*



## 2.2 Población y muestra

**Población.** - La población del presente proyecto de investigación está representada por la totalidad de colaboradores que laboran en la empresa de transportes “El Crucero de Jaén” S.A.C., el cual cuenta con 45 colaboradores, de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Gerente General</b>	01
<b>Contador</b>	01
<b>Asistente Contable</b>	03
<b>Asesor Legal</b>	01
<b>Secretaria</b>	01
<b>Supervisor de RR.HH.</b>	01
<b>Choferes</b>	15
<b>Ayudante de chofer</b>	15
<b>Mecánicos</b>	03
<b>Limpieza</b>	01
<b>Seguridad</b>	03
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Muestra.** - Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). La muestra en el proceso cualitativo abarca a un grupo de personas, comunidades, sobre el cual se recolectará datos para una investigación. En mi proyecto de investigación la muestra estará representada por la totalidad de la población, ya que la población en este caso si es manejable.

## 2.3 Variable, Operacionalización

**Tabla 1**

*Conceptualización de las variables.*

INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
<b>Sistema de control interno:</b> Es un sistema integrado del control interno, se encarga de evaluar y mejorar los sistemas de control dentro de las organizaciones. Su función es mantener resultados verídicos en las empresas para especificar su rendimiento y rentabilidad en el tiempo (Beboya et al, 2012).	<b>Rentabilidad:</b> Es el balance de la utilidad neta conseguida por los propietarios de la empresa con respecto a las ventas, margen o rentabilidad de la utilidad contribuido sobre las ventas del negocio (Morillo, 2001).

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.3.1 Operacionalización de variable

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Control interno:</b> Es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información	Es el procedimiento de realizar actividades, y métodos, incluido el entorno, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a	Supervisión	Autoevaluaciones	La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le facultan a proponer planes de mejora.	ENCUESTA  CUESTIONARIO
				Descubre oportunidades	En la empresa cuando se descubren oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas.	
				Seguimientos	Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas.	
				Acciones de supervisión	En el desenvolvimiento de las labores, se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo	

	contable verdadera (Estupiñan, 2015, p. 50).	una empresa. Está conformado por un conjunto de 25 preguntas			con lo establecido
				Acciones para subsanación	Las deficiencias detectadas en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación
			Ambiente de control	Políticas, mecanismos y procedimientos	La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal
				Cantidad de personal necesario	En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades
				Escala remunerativa	En la empresa, la escala remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.
				Competencias establecidas en el	En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con

				perfil	las competencias establecidas en el perfil del cargo
				Autoridad y responsabilidad	La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.
			Evaluación de riesgos	Acciones para monitorear	En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.
				Plan de contingencias	En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea.
				Probabilidad de riesgos	En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).
				Impacto de riesgos	En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).

				Plan de administración de riesgos	La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.
			Actividades de control gerencial	Verificaciones sobre la ejecución	En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.
				Comparan los resultados con los registros	Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.
				Indicadores de desempeño	La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.
				Procedimientos y lineamientos internos	En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.
				Presentación de declaraciones juradas	En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.

			Información y comunicación	Información clara, ordenada y oportuna	Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna	
				Acondicionamiento adecuado	Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.	
				Comunicación interna	En la empresa se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna	
				Dirección	En la empresa, la administración mantiene actualizado a la dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante	
				Procedimientos y mecanismos para informar al usuario externo	La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión	

<b>Variable dependiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>RENTABILIDAD</b>	La rentabilidad mide la eficiencia de la empresa, con él se puede apreciar y controlar los costos y gastos de la organización y ver a futuro su rendimiento o el desarrollo efectivo de la empresa en el transcurso del tiempo. Faga y Ramos (2006),	Es el Beneficio que obtiene la empresa al obtener ganancia de una inversión realizada.	Rentabilidad económica	R. Capital R. Activos fijos R. de los activos R. Patrimonial	OBSERVACIÓN  HOJA DE DATOS
			Rentabilidad financiera	R. Bruta R, De las ventas R. Operacional R. Neta	



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información, validación y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos.**

**Observación:** A través de la observación podremos hacer un análisis y de esta manera poder obtener una idea más clara de lo que se quiere investigar. También nos brindará un panorama actual de la situación de la empresa de transportes “El Crucero de Jaén” S.A.C.

**Encuesta:** Se aplicará como técnica de investigación, puesto que esto nos será de mucha ayuda porque nos permitirá cuantificar, clasificar y representar la información a través de cuadros tabulados y gráficos que explicarán lo obtenido en el campo de investigación.

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.**

Los instrumentos que se utilizaran para este proyecto de investigación son las siguientes:

**Hoja de datos:** Se empleó este instrumento con el fin de determinar rentabilidad que posee la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., por no contar con un sistema de control interno eficaz, para luego proponer soluciones que se adecuen al mejoramiento de la empresa.

**Cuestionario:** Este instrumento se encarga de recoger la información de los trabajadores sobre sus opiniones, y expectativas en cuanto al control interno y la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C.

### **2.4.3 Validación y confiabilidad**

**Validación:** Mediante el juicio de 3 expertos.

**Confiabilidad:** El alfa de Cronbach Se utiliza para el cálculo de la confiabilidad de las variables o de las dimensiones que se indicarán en una escala de medición, intervalo o razón. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach un coeficiente que se usa para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

## 2.5 Procedimientos de análisis de datos

Para ejecutar el análisis, la técnica estadística que se utilizara para procesar los datos son el programa de office Excel y el programa SPSS. El cual nos permitirá alcanzar resultados exactos. Utilizaremos los siguientes tipos de procesos estadísticos:

La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.

**Media aritmética.** Es la medida que se va a utilizar para conseguir el promedio de los resultados de la encuesta aplicada (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

**Moda.** Es el dato redundante con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).

**Estadística inferencial:** donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.

**Desviación estándar (S):** El estadístico nos muestra el estado en que los cifras se aclaran en torno a del valor promedio (Harris, 2003):

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i(x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

**Coefficiente de variabilidad (C.V.).** Este servirá para conocer si muestra grupos homogéneos en la investigación que se examina. La fórmula (Levin & Rubin, 2004):

$$cv = \frac{S}{\bar{x}} * 100\%$$

## 2.6 Aspectos éticos.

Los aspectos éticos, se aplicaron de la siguiente manera:

**Voluntariedad.** - Es aquel acuerdo de participar en un experimento ya que constituye un consentimiento válido ya que ha sido de manera voluntaria (Observatori de Bioètica i Dret [OBD], 1979).

**Comprensión.** - “El modo y el contexto en los que se comunica la información es tan importante como la misma información” (OBD, 1979, p. 7).

## 2.7 Criterios de Rigor científico

**Validez:** Mediante el juicio de 3 expertos.

**Fiabilidad:** a partir de la aplicación piloto para establecer el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos de las variables.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Tablas y gráficos

**Tabla 1**

*Coficiente de alfa de Cronbach relacionados con el sistema de control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén - 2018*

Categorización	Valores	Cualidad
Coficiente alfa	> 0.9 – 1	“Es excelente”
	> 0.8	“Es bueno”
	> 0.7	“Es aceptable”
	> 0.6	“Es cuestionable”
	> 0.5	“Es pobre”
	< 0.5	“Es inaceptable”

*Fuente:* George y Mallery (2003)

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad relacionados con el sistema de control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Estadísticas de fiabilidad – Control interno	
Alfa de Cronbach	N de elementos
9,78	25

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 2, podemos observar que el alfa de Cronbach de la variable control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018, se encuentra en una apreciación de excelente, tal como se puede observar en el presente estudio.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad relacionados con el control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Control interno	Supervisión	0,932	5
	Ambiente de control	0,914	5
	Evaluación de riesgos	0,937	5
	Actividades de control gerencial	0,862	5
	Información y comunicación	0,823	5

*Fuente:* Elaboración propia

Al observar la tabla 3, la estadística de fiabilidad de la variable control interno, apreciamos que la dimensión evaluación de riesgos con un 93, 7%, supervisión con un 93, 2%, ambiente de control con un 91, 4% presentan un nivel de excelente, seguidamente las dimensiones actividades de control gerencial con un 86, 2% y la dimensión información y comunicación 82, 3% presentan un nivel de fiabilidad es bueno.

**Tabla 4**

*Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 1	10	22.2	19	42.2	11	24.4	3	6.7	2	4.4
P 2	13	28.9	11	24.4	3	6.7	16	35.6	2	4.4
P 3	24	53.3	1	2.2	3	6.7	17	37.8	0	0.0
P 4	22	48.9	2	4.4	8	17.8	12	26.7	1	2.2
P 5	9	20.0	18	40.0	12	26.7	4	8.9	2	4.4

*Fuente:* Empresa El Crucero de Jaén S.A.C.

Tal como podemos apreciar el 42.2% de los trabajadores revelaron que en la empresa de transporte El Crucero de Jaén casi nunca efectúa autoevaluaciones, que les faculte proponer planes de mejora, seguidamente con un 24.4% opinaron que casi nunca se efectúan autoevaluaciones, nunca se efectúa con el 22.2%, casi siempre se efectúa con un 6.7%, finalmente con un 4.4% los trabajadores opinaron que siempre se efectúa autoevaluaciones.

Podemos concluir que la empresa en escasas oportunidades lleva a cabo autoevaluaciones a los colaboradores para que les pueda facultar el proponer planes de mejora.

En un 35.6% los colaboradores de la empresa de transportes revelaron que cuando se descubre oportunidades para una mejora, casi siempre se elaboran medidas para desarrollarlas, seguidamente en un 28.9% revelaron que nunca se elaboran tales medidas, casi nunca se elaboran estas medidas con el 24.4%, a veces con el 6.7%, finalmente con el 4.4% los trabajadores revelaron que siempre se elaboran medidas para desarrollarlas.

Concluimos que en una gran parte según opiniones de los colaboradores de la empresa de transporte y que cuando se descubren oportunidades para una mejora casi siempre se llegan a elaborar una serie de medidas para mejorarlas.

El 53.3% de los colaboradores de la empresa opinaron que nunca se llevan a cabo seguimientos para la implementación de las mejoras propuestas, seguidamente con un 37.8% opinaron que casi siempre, a veces con el 6.7%, y casi nunca se llevan a cabo seguimiento con el 2.2%.

Podemos evidenciar que según la opinión de la mayoría de los colaboradores de la empresa de transporte nunca llevan a cabo una serie de seguimientos para la implementación de mejoras propuestas.

El 48.9% de los colaboradores de la empresa de transporte revelaron que en el desenvolvimiento de las labores, nunca se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, seguidamente con un 26.7% revelaron que casi siempre se llevan a cabo acciones de supervisión, a veces se llevan a cabo acciones con el 17.8%, casi nunca con el 4.4%, finalmente con el 2.2% siempre se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.

Podemos concluir que según revelaciones de los colaboradores de la empresa de transporte nunca se llevan a cabo acciones para una debida supervisión que permita conocer oportunidades si se llegan a efectuar de acuerdo a lo establecido.

El 40% de los colaboradores de la empresa de transportes dieron a conocer que las deficiencias detectadas en la supervisión casi nunca se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación, seguidamente con el 26.7% revelaron que a veces se registran y comunican a los responsables, nunca se registran y comunican con un 20%, casi siempre se comunica y registra con el 8.9%, finalmente con un 4.4% los trabajadores revelaron que siempre se registran y comunican con prontitud a los responsables.

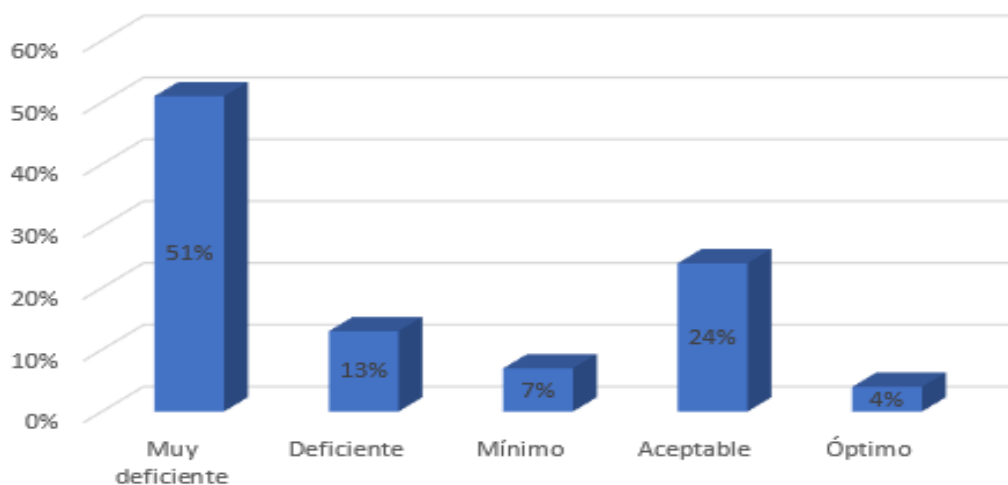
Concluimos que según opiniones de los colaboradores de la empresa de transporte en pocas oportunidades se registra y comunica con prontitud las deficiencias detectadas a los responsables.

**Tabla 5**

*Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N °	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	23	51
2	Deficiente	[10 – 13]	6	13
3	Mínimo	[14 – 17]	3	6
4	Aceptable	[18 – 21]	11	24
5	Óptimo	[22 – 25]	2	4

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1.** *Dimensión supervisión en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Tal como evidenciamos en la tabla 5 y en la figura 1, el nivel de la dimensión supervisión de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C fue calificada como muy deficiente con un 51% por los colaboradores, como un nivel aceptable con el 24%, deficiente con el 13%, un nivel mínimo en un 7%, finalmente con el 4% el nivel de la dimensión supervisión es óptimo.

Podemos concluir que el grado de supervisión en la empresa de transportes El Crucero evaluada por los colaboradores es muy deficiente, por lo cual se recomienda

seguir estrictamente con el MOF de la empresa y poder conseguir la mejora de la dimensión de supervisión.

**Tabla 6**

*Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 6	24	53.3	8	17.8	1	2.2	11	24.4	1	2.2
P 7	22	48.9	3	6.7	1	2.2	17	37.8	2	4.4
P 8	26	57.8	4	8.9	2	4.4	13	28.9	0	0.0
P 9	24	53.3	4	8.9	6	13.3	10	22.2	1	2.2
P 10	23	51.1	3	6.7	1	2.2	14	31.1	4	8.9

*Fuente:* Empresa El Crucero de Jaén S.A.C.

El 53.3% de los colaboradores de la empresa de transporte El Crucero revelaron que en la empresa nunca cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal, seguidamente con el 24.4% casi siempre cuentan con políticas, entre otros, casi nunca con el 17.8%, finalmente con el 2.2% los trabajadores revelaron que a veces y siempre cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.

Podemos evidenciar que según revelaciones de los colaboradores en la empresa de transportes no se cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados que ayuden a la mejora de la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.

En un 48.9% los colaboradores revelaron que, en la empresa de transporte, las unidades orgánicas nunca cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades, seguidamente con el 37.8% opinaron que casi siempre, casi nunca cuentan con la cantidad de personal con el 6.7%, siempre con el 4.4%, finalmente con el 2.2% la empresa a veces cuenta la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades.



Podemos concluir que según opinión de los colaboradores la empresa nunca cuenta con el personal suficiente para el adecuado desarrollo de las actividades, por tal motivo es de recomendación contratar más personal para un adecuado desarrollo de las actividades.

El 57.8% de los colaboradores dieron a conocer que, en la empresa, la escala remunerativa nunca está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas, seguidamente con el 28.9% la empresa casi siempre está relacionada con las funciones, casi nunca está relacionada en un 8.9%, finalmente a veces la escala remunerativa se encuentra relacionada con las funciones en un 4.4%.

Podemos concluir que según opiniones de los trabajadores de la empresa de transportes más de la mitad del personal no se encuentra relacionada la escala remunerativa con las funciones que realizan, por tal motivo es de recomendación anivelar los sueldos que no se encuentren en relación con las funciones que desempeñan los colaboradores.

El 53.3% de los trabajadores reconocieron que, en la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo nunca cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo, seguidamente con el 22.2% casi siempre el personal ocupa el cargo de trabajo, a veces con el 13.3%, casi nunca con el 8.9%, finalmente con el 2.2% el personal que ocupa cada cargo de trabajo siempre cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.

Podemos concluir que en la empresa de transportes y según la opinión de los trabajadores en los cargos de trabajo no cuentan con competencias establecidas de acuerdo a su perfil.

El 51.1% de los colaboradores reconocieron que en la autoridad y responsabilidad del personal nunca están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos, seguidamente con el 31.1% casi siempre en la autoridad y responsabilidad se encuentran establecidas, con el 8.9% la autoridad y la responsabilidad siempre están claramente definidas en los reglamentos entre otros, casi nunca con el 6.7%, finalmente en un 2.2% el personal a veces están claramente definidas en los reglamentos entre otros.

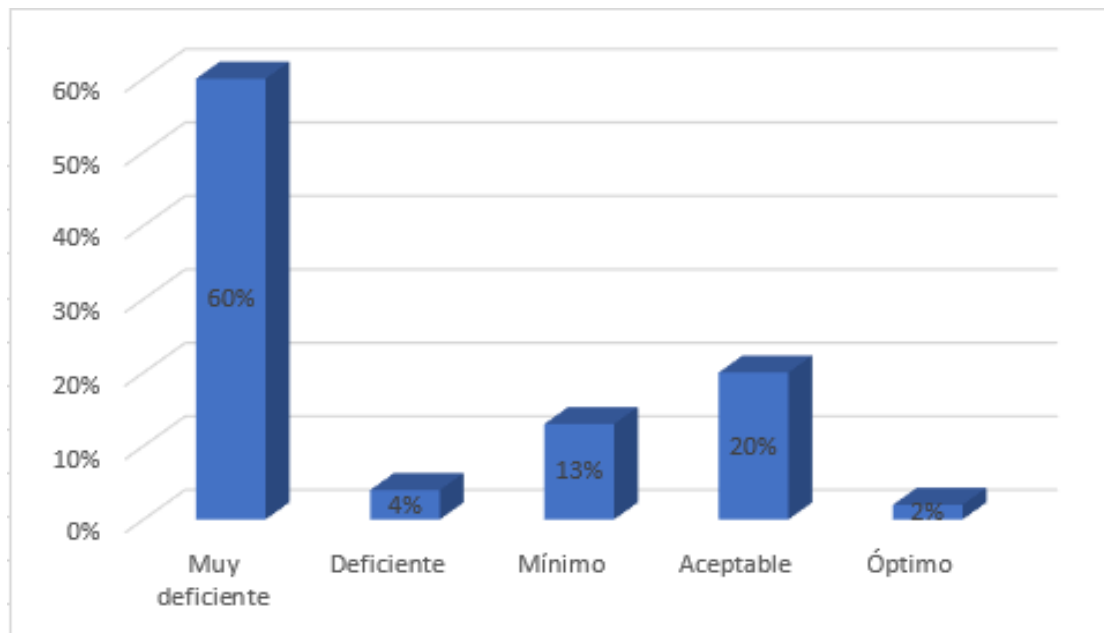
Podemos concluir que según revelación de los colaboradores de la empresa de transportes nunca se encuentra definidas claramente la autoridad y la responsabilidad en los reglamentos, manuales, entre otros.

**Tabla 7**

*Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N °	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	27	60
2	Deficiente	[10 – 13]	2	4
3	Mínimo	[14 – 17]	6	13
4	Aceptable	[18 – 21]	9	20
5	Óptimo	[22 – 25]	1	2

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** *Dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Según podemos apreciar en la tabla 7 y en la figura 2, el nivel de la dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 es muy deficiente en un 60%, un nivel aceptable con el 20%, mínimo en un 13%, un nivel deficiente con un 4%, finalmente con el 2% el nivel de la dimensión ambiente de control es óptimo.

Podemos concluir que en la dimensión ambiente de control en más de la mitad presenta un nivel muy deficiente, recomendándose que para la mejora de esta dimensión se debe implementar una serie de políticas, mecanismos y procedimientos, además contar con el personal suficiente para el debido cumplimiento de las funciones, anivelar la escala remunerativa, además se recomienda contratar personal calificado que cuenten con las competencias establecidas.

**Tabla 8**

*Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 11	24	53.3	0	0.0	8	17.8	13	28.9	0	0.0
P 12	26	57.8	2	4.4	0	0.0	17	37.8	0	0.0
P 13	9	20.0	19	42.2	11	24.4	4	8.9	2	4.4
P 14	24	53.3	4	8.9	4	8.9	13	28.9	0	0.0
P 15	28	62.2	0	0.0	1	2.2	14	31.1	2	4.4

*Fuente:* Empresa El Crucero de Jaén S.A.C.

En un 53.3% los colaboradores de la empresa de transportes, nunca ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados, seguidamente el 28.9% revelaron que casi siempre se ha establecido acciones, a veces se ha establecido acciones necesarias en un 17.8%.

Podemos concluir que en la empresa de transportes no se encuentra establecida una serie de acciones de necesidad para monitorear, controlar y afrontar posibles riesgos, es de recomendación establecer acciones de necesidad para un adecuado monitoreo, control.

El 57.8% de los colaboradores revelaron que la empresa de transportes en su dependencia nunca se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea, seguidamente con el 37.8% casi siempre se tiene un plan de contingencias, y casi nunca se tiene un plan de contingencias con el 4.4%.

Podemos concluir que según revelación de los colaboradores de la empresa de transporte no poseen un plan de contingencias para afrontar problemas que pudiesen

presentarse en el día a día, se recomienda por tal motivo implementar un adecuado plan de contingencias.

En un 42.2% los trabajadores de la empresa de transportes, en el desarrollo de sus actividades casi nunca se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia), seguidamente en un 24.4% a veces se ha determinado y cuantificado la posibilidad, nunca en un 20%, casi siempre se ha determinado y cuantificado con el 8.9%, finalmente el 4.4% la empresa siempre en el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).

Podemos concluir que en la empresa de transportes según opinión de los colaboradores en el desarrollo diario de las actividades en pocas ocasiones se ha llegado a determinar y cuantificar la posibilidad de que lleguen a ocurrir riesgos identificados.

En un 53.3% los colaboradores de la empresa, el desarrollo de sus actividades nunca ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto), seguidamente en un 28.9% casi siempre el desarrollo de las actividades ha sido cuantificado, finalmente con un 8.9% casi nunca y a veces el desarrollo de sus actividades cuantifican el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).

Podemos concluir que según la opinión de los trabajadores evidenciamos que el desarrollo de las actividades de los colaboradores nunca es cuantificado y tampoco el efecto que esto puede ocasionar.

El 62.2% de los colaboradores de la empresa nunca cuenta y nunca ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos, seguido del 31.1% casi siempre cuenta y ha puesto en práctica un plan, siempre con un 4.4%, y a veces con un 2.2%.

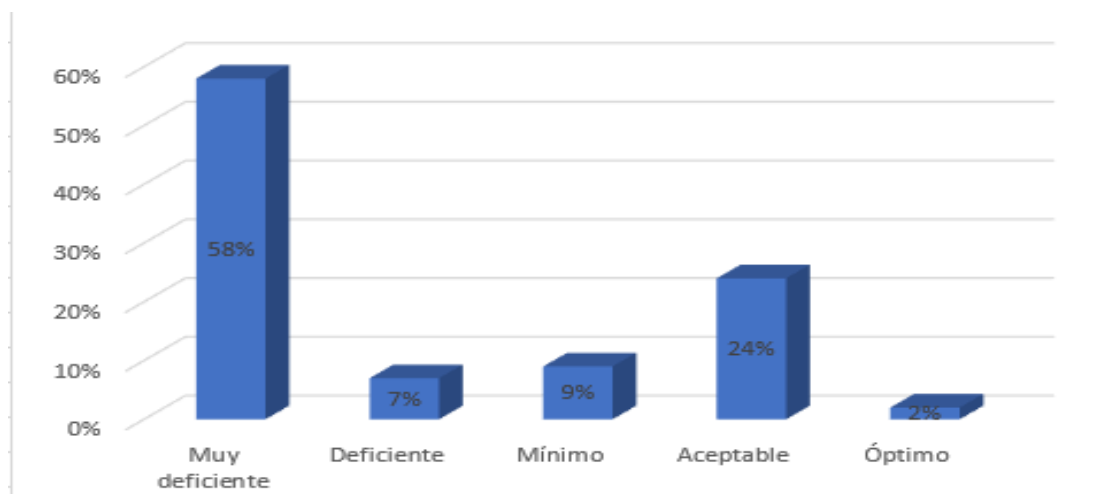
Llegamos a concluir que en gran parte la empresa de transporte nunca cuenta y nunca ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos, por tal motivo es de recomendación elaborar un adecuado plan de administración de riesgos.

**Tabla 9**

*Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N°	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	26	58
2	Deficiente	[10 – 13]	3	7
3	Mínimo	[14 – 17]	4	9
4	Aceptable	[18 – 21]	11	24
5	Óptimo	[22 – 25]	1	2

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3.** *Dimensión evaluación de riesgos en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Tal como podemos apreciar en la tabla 9 y en la figura 3, el nivel de la dimensión evaluación de riesgos de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 es muy deficiente con un 58%, seguidamente el nivel es aceptable en un 24%, mínimo con un 9%, deficiente con el 7%, finalmente el nivel de la dimensión es óptimo con un 2%.

Podemos concluir que más de la mitad de los colaboradores calificaron a la dimensión evaluación de riesgos como muy deficiente, por tal motivo es de recomendación establecer acciones necesarias para el monitoreo, control y poder afrontar los riesgos, además es de importancia tener un plan de contingencias, es también recomendable tener en cuenta y poner en práctica un plan para la administración de riesgos.

**Tabla 10**

*Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 16	24	53.3	5	11.1	1	2.2	15	33.3	0	0.0
P 17	23	51.1	1	2.2	10	22.2	7	15.6	4	8.9
P 18	22	48.9	3	6.7	5	11.1	12	26.7	3	6.7
P 19	20	44.4	5	11.1	7	15.6	9	20.0	4	8.9
P 20	20	44.4	7	15.6	3	6.7	13	28.9	2	4.4

*Fuente:* Empresa El Crucero de Jaén S.A.C.

El 53.3% de los colaboradores revelaron que, en la empresa, periódicamente nunca se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas, seguidamente con un 33.3% casi siempre se llevan a cabo verificaciones, casi nunca se llevan a cabo con un 11.1%, finalmente con un 2.2% opinaron que, periódicamente a veces se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.

Podemos concluir que en la empresa de transportes nunca llevan a cabo verificaciones en la ejecución de los procesos, actividades y tareas por tal motivo es de recomendación verificar continuamente los procesos y actividades.

En un 51.1% los colaboradores revelaron que periódicamente en la empresa nunca se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes, seguidamente con un 22.2% a veces comparan los resultados, casi siempre con el 15.6%, siempre son comparados los resultados en un 8.9%, finalmente en un 2.2% revelaron que periódicamente en la empresa casi nunca son comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.

Podemos concluir que en la empresa nunca se realiza una comparación periódica de los resultados de las actividades, procesos y tareas empleando distintas fuentes, por tal motivo es de recomendación comparar periódicamente los resultados de las actividades y procesos.

En un 48.9% los colaboradores de la empresa de transportes revelaron que nunca cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas, seguidamente en un 26.7% casi siempre cuentan con indicadores, a veces lo cuentan con un 11.1%, finalmente con un 6.7% casi nunca y siempre la empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.

Podemos concluir que la empresa no dispone de indicadores de desempeño para un adecuado proceso de actividades y tareas, por tal motivo se recomienda la implementación de los mencionados procesos.

El 44.4% de los colaboradores revelaron que en la empresa nunca se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas, seguidamente con un 20% casi siempre, a veces cuentan con procedimientos y alineamientos con el 15.6%, casi nunca cuentan con estos procedimientos con un 11.1%, finalmente con el 8.9% la empresa siempre cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.

Concluimos que los colaboradores de la empresa de transportes revelaron que no cuentan con procedimientos y lineamientos adecuados para la rendición de cuentas, por tal motivo es de recomendación implementar una serie de procedimientos y lineamientos que ayuden a una correcta rendición de cuentas.

En un 44.4% los colaboradores de la empresa de transportes, la administración periódicamente nunca exige la presentación de declaraciones juradas a su personal, seguidamente con un 28.9% casi siempre exigen la presentación de las declaraciones, casi nunca con el 15.6%, a veces con el 6.7%, finalmente con el 4.4% la administración periódicamente siempre exige la presentación de declaraciones juradas a su personal, seguidamente con un 28.9% casi siempre exigen la presentación de las declaraciones.

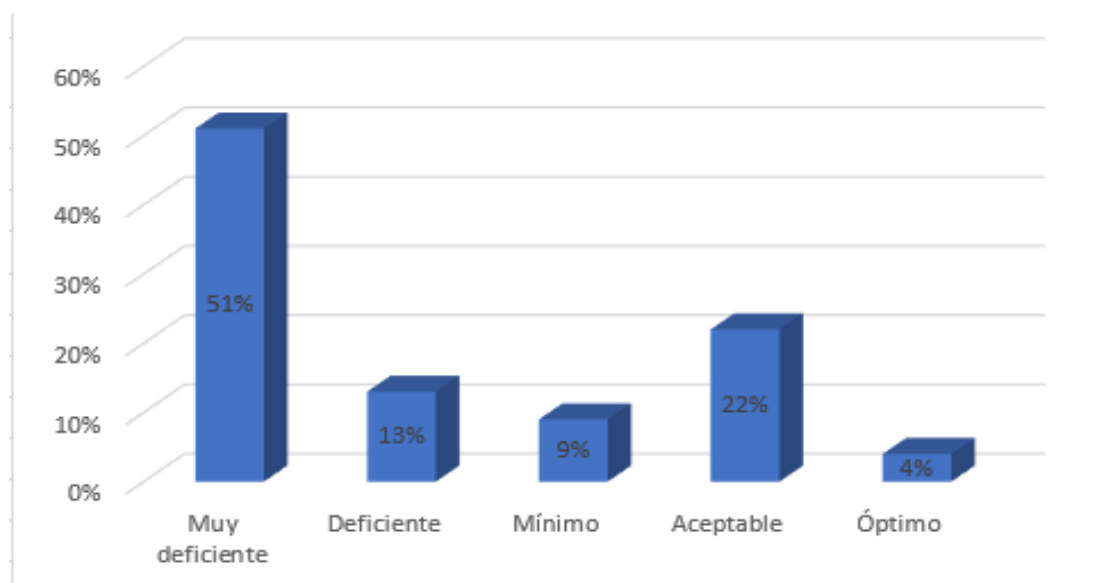
Podemos concluir que según la opinión de los colaboradores dieron a conocer que en la empresa y en la administración nunca se exige la presentación de las declaraciones juradas al personal.

**Tabla 11**

*Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N °	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	23	51
2	Deficiente	[10 – 13]	6	13
3	Mínimo	[14 – 17]	4	9
4	Aceptable	[18 – 21]	10	22
5	Óptimo	[22 – 25]	2	4

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 4.** *Dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Tal como se puede evidenciar en la tabla 11, los trabajadores de la empresa evaluaron a la dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C como muy deficiente en un 51%, aceptable con el 22%, como deficiente con un 13%, como mínimo con un 9%, finalmente los trabajadores evaluaron a la dimensión actividades de control gerencial como mínimo y óptimo en un 4%.

Podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores calificaron a la dimensión actividades de control gerencial como muy deficiente, por tal motivo es de recomendación realizar periódicamente verificaciones sobre la ejecución de procesos, actividades y tareas, además es de recomendación la comparación periódica de los resultados con los registros de los procesos.



**Tabla 12**

*Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 por ítem.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 21	17	37.8	1	2.2	13	28.9	8	17.8	6	13.3
P 22	23	51.1	3	6.7	8	17.8	9	20.0	2	4.4
P 23	27	60.0	2	4.4	0	0.0	14	31.1	2	4.4
P 24	21	46.7	4	8.9	3	6.7	12	26.7	5	11.1
P 25	17	37.8	8	17.8	11	24.4	8	17.8	1	2.2

*Fuente:* Empresa El Crucero de Jaén S.A.C.

El 37.8% de los colaboradores de la empresa de transporte revelaron que los canales de comunicación de la empresa nunca permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna, seguidamente con el 28.9% a veces permiten que la información fluya, casi siempre permiten que la información fluya con el 13.3%, casi siempre con el 17.8%, finalmente el 2.2% los colaboradores de la empresa revelaron que casi nunca permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.

Podemos concluir que según la opinión de los colaboradores en la empresa nunca permiten que fluya la información de manera clara por tal motivo es de suma importancia que la empresa permita la fluidez de la información clara.

En un 51.1% de los trabajadores revelaron que en la empresa y en sus ambientes empleados por el área de archivo de la empresa nunca cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado, seguidamente con el 20% los colaboradores dieron a conocer que casi siempre, a veces con el 17.8%, casi nunca con el 6.7%, finalmente con el 4.4% los colaboradores revelaron que la empresa siempre cuenta con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.

Podemos concluir que según la opinión de los trabajadores en los ambientes de los colaboradores del área de archivo no poseen una adecuada ubicación y acondicionamiento, por tal motivo es de recomendación mejorar la ubicación y mejorar el acondicionamiento para un desempeño eficiente de los trabajadores de la mencionada área.

En un 60% los colaboradores revelaron que en la empresa de transportes nunca se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna, seguidamente en un 31.1% casi siempre se ha elaborado y difundido tales documentos, finalmente con un 4.4% los colaboradores revelaron que casi nunca y siempre en la empresa se elaboran y difunden documentos que orienten la comunicación interna.

Se puede concluir que según las opiniones de los colaboradores en la empresa no se elaboran y difunden documentos que orienten la comunicación interna, por tal motivo es de suma importancia elaborar y difundir documentos que orienten la comunicación interna.

El 46.7% de los colaboradores opinaron en la empresa, la administración nunca mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante, seguido del 26.7% casi siempre mantienen actualizado a la dirección, siempre con el 11.1%, casi nunca con el 8.9%, finalmente con el 6.7% a veces la dirección es actualizada.

Podemos concluir que según la opinión de los colaboradores la administración nunca mantiene actualizado a la dirección con respecto al desempeño, desarrollo, entre otros, por tal motivo es de suma importancia mantener actualizado al área de dirección.

El 37.8% de los colaboradores revelaron que en la empresa nunca cuentan con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión, seguidamente con el 24.4% a veces la empresa cuenta con procedimientos, con el 17.8% la empresa casi nunca y casi siempre cuenta con mecanismos y procedimientos.

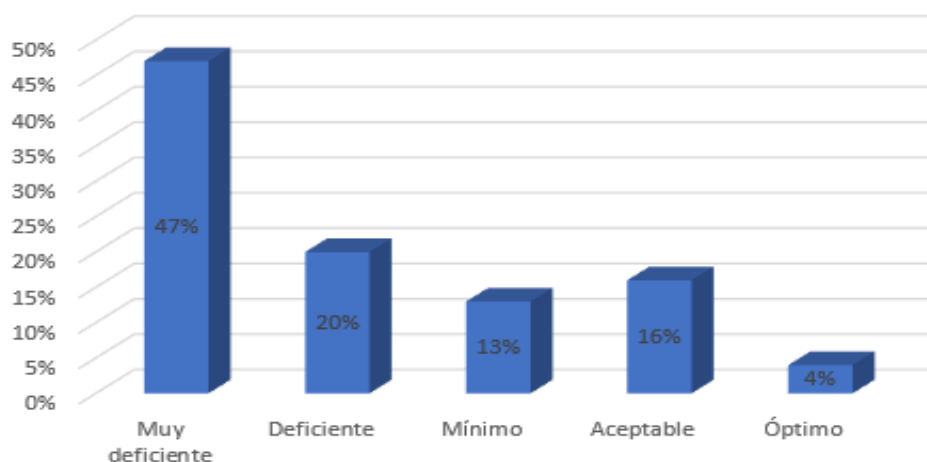
Concluimos que la gran parte de la opinión de los colaboradores de la empresa de transportes fue que la empresa no cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para la información al usuario, por tal motivo es de recomendación implementar tales mecanismos y procedimientos.

**Tabla 13**

*Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N °	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	21	47
2	Deficiente	[10 – 13]	9	20
3	Mínimo	[14 – 17]	6	13
4	Aceptable	[18 – 21]	7	16
5	Óptimo	[22 – 25]	2	4

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 5.** *Dimensión información y comunicación en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Tal como podemos evidenciar en la tabla 13, los colaboradores de la empresa de transportes calificaron a la dimensión información y comunicación como muy deficiente con un 47%, deficiente con el 20%, como un nivel aceptable con el 16%, mínimo en un 13% y óptimo con el 4%.

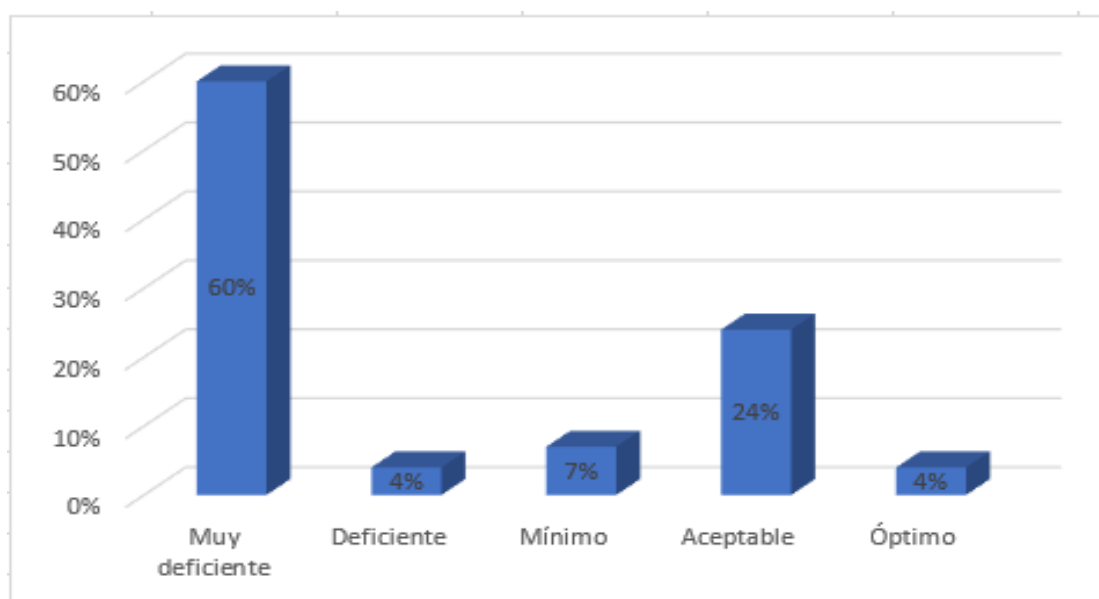
Podemos concluir que la calificación de los trabajadores hacia la dimensión información y comunicación es muy deficiente, por tal motivo es de suma importancia mejorar los canales de comunicación con el propósito de que la información fluya de manera clara y ordenada, mejorar y acondicionar adecuadamente los ambientes del área de archivo, elaborar y difundir documentos que permitan orientar la comunicación interna.

**Tabla 14**

*Nivel de la variable control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

N °	Valor	Baremo	n	%
1	Muy deficiente	[5 – 9]	27	60
2	Deficiente	[10 – 13]	2	4
3	Mínimo	[14 – 17]	3	7
4	Aceptable	[18 – 21]	11	24
5	Óptimo	[22 – 25]	2	4

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 6.** *Nivel de la variable control interno de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

Tal como podemos evidenciar en la tabla 14 y en la figura 6, el nivel de la variable control interno calificada por los colaboradores de la empresa de transportes El Crucero de Jaén S.A.C es muy deficiente con un 60%, seguidamente la calificación es aceptable con el 24%, mínimo con el 7% y deficiente y óptimo en un 4%.

Podemos concluir que según la calificación que tuvieron los colaboradores de la empresa de transportes El Crucero de Jaén S.A.C con respecto al control interno fue muy deficiente, por tal motivo se recomienda la mejora de la supervisión, del ambiente de control, de la evaluación de los riesgos, de las actividades de control gerencial y de la información y comunicación.

**Tabla 15**

*Análisis de la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018.*

<b>Ratios de Rentabilidad</b>	<b>Rentabilidad Económica</b>	<b>Rentabilidad de Capital</b>	<b>330.67%</b>	<b>Se genera por cada sol aportado por los socios se genera una rentabilidad del 330.67%</b>
		Rentabilidad de Activos Fijos	21.26%	Por cada sol invertido en activos fijos se genera un 21.26% de rentabilidad
		Rentabilidad sobre los activos	17.34%	Por cada sol de activo se genera un 17.34% de utilidades
		Rentabilidad Patrimonial	83.36%	Por cada sol perteneciente al patrimonio se genera un 83.36% en utilidades
	<b>Rentabilidad Financiera</b>	Rentabilidad Bruta	19.22%	Por cada sol de ventas se generó .1922 soles de utilidad bruta
		Rentabilidad de las ventas	9.53%	Por cada sol de ventas se generó .0953 soles de rentabilidad neta
		Rentabilidad Operacional	11.02%	Por cada sol de ventas se generó .1102 soles de rentabilidad operacional
<b>Ratios de Liquidez</b>		Ratio de liquidez corriente	0.22	por cada sol de deuda a corto plazo se tiene .22 soles para poder cubrirla con el activo corriente
		Prueba acida	0.16	por cada sol de deuda a corto plazo se tiene .16 soles del activo más corriente para poder cubrirlo.
		Capital de trabajo	- 290,426.00	se tiene un capital de trabajo negativo.

Podemos analizar en cuanto a la rentabilidad de la empresa, específicamente la rentabilidad neta se observa que tiene un 9.53% de rentabilidad; sin embargo, el índice promedio de rentabilidad proporcionado por el INEI acerca de los servicios de transporte los sitúa por encima del 15.00% por lo que estaríamos hablando de alrededor de 5 puntos porcentuales menor al promedio, esto se explica principalmente al gran consumo de suministros que se han venido realizando provocando un alto costo de ventas y de esa manera una utilidad bruta reducida que tiene que afrontar los gastos de administración y ventas. Por otro lado, se observa una alta rentabilidad sobre el capital lo cual es expresado principalmente por un capital pequeño, teniendo que el financiamiento de la empresa proporcionado por los socios se ha dado sobre todo por los resultados acumulados que no han sido capitalizados. Por otro en cuanto a los ratios de liquidez, se puede decir que son ratios entendibles, dado que es una empresa de servicios que no maneja un inventario de mercaderías, realiza casi en su totalidad ventas al contado y el efectivo es utilizado para la compra de materiales y gastos entre otros; sin embargo si se recomienda que se mantenga un monto de efectivo mayor para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

### 3.2 Discusiones de resultados

El nivel de la dimensión supervisión de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C fue calificada como muy deficiente con un 5% por los colaboradores, como un nivel aceptable con el 24%, deficiente con el 13%, un nivel mínimo en un 7%, finalmente con el 4% el nivel de la dimensión supervisión es óptimo. Por su parte (Otoya, 2014) en su estudio titulado “Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de Andina Motors S.A” (p. 1), llegó a concluir que mediante el control se redujo los faltantes de inventario, mejorando el sistema de alistamiento, embalaje y despacho de pedidos, además optimiza el tiempo de entrega del vehículo, mejorando la satisfacción de los clientes y en el incremento de las ventas.

El nivel de la dimensión ambiente de control en la empresa de transporte El crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 es muy deficiente en un 60%, un nivel aceptable con el 20%, mínimo en un 13%, un nivel deficiente con un 4%, finalmente con el 2% el nivel de la dimensión ambiente de control es óptimo. Para (Castañeda, 2014) en su investigación titulada “Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial” (p. 129), llegó a concluir que la implementación de un control interno y la supervisión tiene la finalidad de cumplir las políticas y directrices de la entidad; la cual genera un crecimiento económico y sostenibles, garantizando de esta manera la operación sea transparente y objetiva; debe formar parte de la cultura organizacional.

El nivel de la dimensión evaluación de riesgos de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C, Jaén – 2018 es muy deficiente con un 58%, seguidamente el nivel es aceptable en un 24%, mínimo con un 9%, deficiente con el 7%, finalmente el nivel de la dimensión es óptimo con un 2%. Por su parte (Valverde, 2017), en su estudio sobre “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016” (p. 1) llegó a concluir que existe una deficiencia del control interno, por la cual existen retrasos por faltas de administrar el control operativo, y así de esta manera las normas y políticas no son complicadas.

Los trabajadores de la empresa evaluaron a la dimensión actividades de control gerencial en la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C como muy deficiente en un

51%, aceptable con el 22%, como deficiente con un 13%, como mínimo con un 13%, finalmente los trabajadores evaluaron a la dimensión actividades de control gerencial como mínimo y óptimo en un 4%. Por otra parte, (Lázaro, 2016) en su investigación titulada “Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable Virgen de la puerta Otuzco, 2106” (p. 1), llegó a concluir que, la empresa no tiene un control interno eficiente; además de implementar y ejecutar un sistema de control interno en el área de cobranza ayudaran a mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa.

Los colaboradores de la empresa de transportes calificaron a la dimensión información y comunicación como muy deficiente con un 47%, deficiente con el 20%, como un nivel aceptable con el 16%, mínimo en un 13% y óptimo con el 4%. Por otra parte, (Carrasco & Farro, 2014), en su investigación “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012” (p. 1), concluyó que, en el periodo 2012, el control interno mediante los componentes de control, se detectó que, en el área de cuentas por cobrar de la Empresa, se aplicaron controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, y, por otra parte, el personal no se siente capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente.

El nivel de la variable control interno calificada por los colaboradores de la empresa de transportes El Crucero de Jaén S.A.C es muy deficiente con un 60%, seguidamente la calificación es aceptable con el 24%, mínimo con el 7% y deficiente y óptimo en un 4%. Por otra parte, (Choez, 2017) en su estudio titulado “El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016” (p. 1), concluye que, el sistema de control interno positivamente ha impactado en la toma de decisiones del área gerencial.

### **3.3 Propuesta de un sistema de control interno para la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C.**

#### **1. Introducción**

Los sistemas de control interno son herramientas administrativas y contables que permiten el control de la empresa, buscando minimizar los riesgos que se pueden presentar a la hora de elaborar la información financiera, además de eso estos sistemas permiten visualizar como se está desarrollando la empresa y si esta está cumpliendo con los lineamientos establecidos por la gerencia.

A continuación, se presenta las directrices para la implementación de un sistema de control interno en la empresa de transporte el Crucero de Jaén con la finalidad de producir un efecto en su rentabilidad.

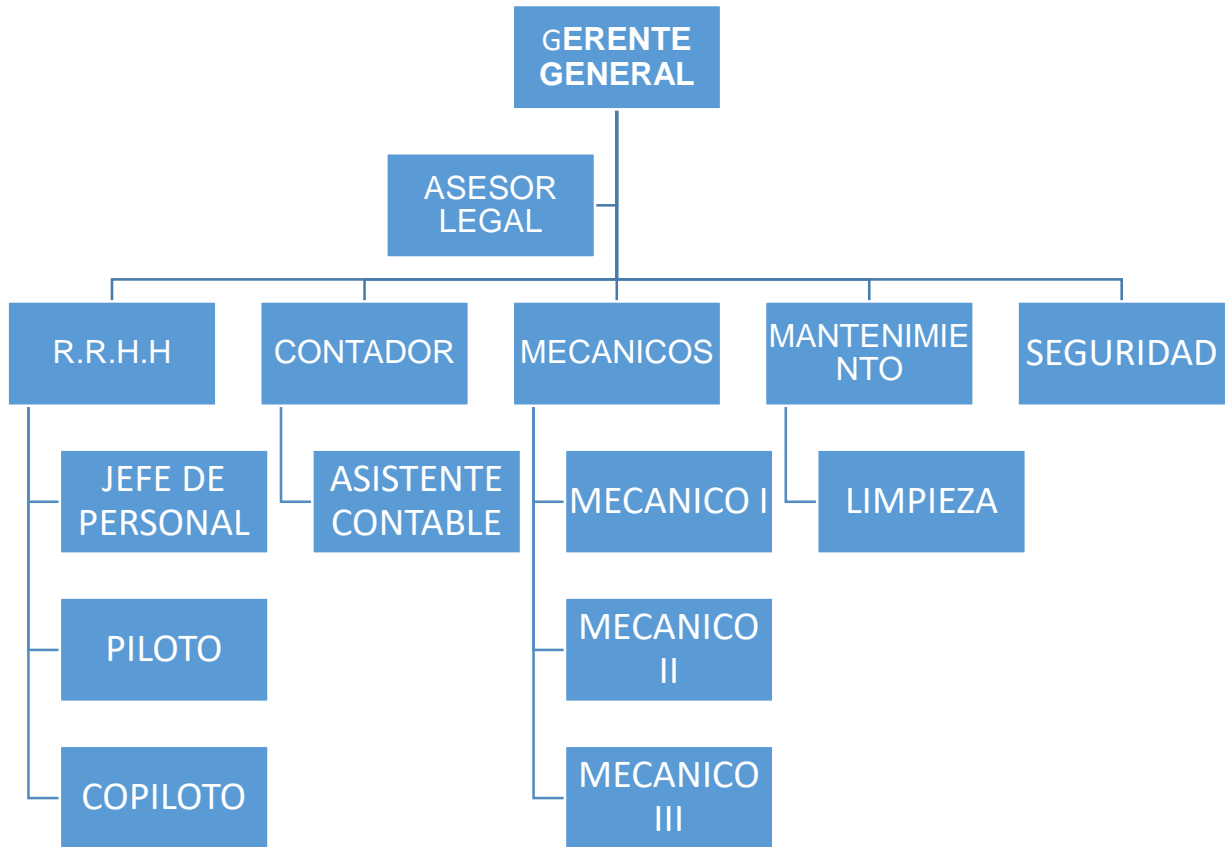
#### **2. La empresa.**

En la ciudad de Jaén por el año 1990 nace la empresa de transportes TURISMO JAÉN SRL, fundados por los señores Sr. Segundo Saldaña Ramírez el Sr: Santos Fernández Arévalo.

Desde el inicio de la empresa se caracteriza por brindar el mejor servicio a sus clientes. El pago de las obligaciones tributarias, Posteriormente se incorpora las sucursal en la ciudad de Chiclayo, Bagua grande Bagua chica y Tarapoto en el año 2000 ya contando con una acogida de la población se adquieren buses nuevos, nuevas sucursales también se incorpora más personal, ya en el 2013 la empresa presenta perdidas en sus ejercicios y problemas entre ellos, de mutuo acuerdo deciden separarse los socios iniciando sus actividades el 2015 el señor segundo Saldaña Ramírez y su hijo el señor Jonathan Saldaña Sausa crean la empresa el Crucero de Jaén SAC con el 50% de lo que tenía en la empresa TURISMO JAÉN SRL y un financiamiento de una entidad bancaria, por el servicio que presta la empresa muy rápido se hizo conocida y ya para el 2016 se adquirió un ómnibus nuevo hasta la actualidad tiene una buena acogida de clientes manteniendo un prestigio y ocupando un lugar en el mercado.



### 3. Organigrama.



### 4. Misión y Visión

#### MISION

Ser una empresa comprometida en brindar un servicio de transporte terrestre de pasajeros de calidad, en beneficio de nuestros clientes, satisfaciendo totalmente sus expectativas.

#### VISION

Ser líderes y reconocidos en el mercado como una empresa de transporte de pasajeros, de calidad nivel nacional.

#### Valores.

La empresa de trasportes el crucero de JAEN SAC., busca constantemente responder a los valores de: Credibilidad; Respeto por las personas; Integridad; Aprendizaje permanente; Vocación de servicio y Compromiso con la excelencia.

## 5. Objetivo de la propuesta.

Establecer un programa de control sobre las cuentas que favorezcan un incremento de la rentabilidad de la empresa.

## 6. Propuesta de políticas a implementar por áreas.

### 6.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo.

Manual de Políticas	
Cuenta	Efectivo y Equivalentes de Efectivo
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El área encargada de las cuentas de efectivo y equivalentes de Efectivo debe velar con la seguridad y cuidado de las cuentas bancarias.</li><li>2. Se realizará un arqueo de caja de manera semanal.</li><li>3. Se realizará una conciliación bancaria de manera mensual.</li><li>4. Solo la gerencia está autorizada a la salida de efectivo por montos mayores a S/ 5,000.00</li><li>5. Los cheques son firmados tanto por el gerente, como por el contador.</li><li>6. No se emitirán cheques que no tengan la cláusula de no negociable.</li><li>7. Se anularan aquellos cheques que no se cubren en un plazo de 15 días.</li><li>8. Los montos superiores a S/ 1,500.00 serán bancarizados.</li></ol>	

### 6.2. Cuentas por cobrar.

Manual de Políticas	
Cuenta	Cuentas por cobrar
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Todos los boletos de viaje son pagados al contado, ya sea en efectivo o a través de transferencia bancaria, o pago con tarjeta de débito.</li><li>2. Los boletos de viaje para instituciones, empresas u organizaciones que soliciten exclusividad del bus deberán cancelar el 80% del total hasta una semana antes del viaje y el 20% restante hasta el mismo día del viaje.</li><li>3. Todo envío de encomiendas deberá ser pagado al contado, transferencia o pago con tarjeta de débito.</li><li>4. No se aceptarán cheques en forma de pago, ni por los boletos ni por las encomiendas.</li></ol>	

### 6.3. Existencias.

<b>Manual de Políticas</b>	
<b>Cuenta</b>	<b>Existencias</b>
<b>Políticas Generales.</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La cuenta existencias para la empresa representa sobre todo, los repuestos, suministros, materiales auxiliares y otros para la ejecución del servicio de transporte.</li><li>2. El kardex es el documento de control de las entradas y salidas de los suministros, su llenado estará a cargo del jefe de almacén, y deberá contener documentos sustentatorios</li><li>3. El cuidado de los suministros en el almacén es responsabilidad del cuidado del jefe de almacén.</li><li>4. El desmedro y merma de las existencias deberán ser identificadas por el contador y el jefe de almacén quienes designarán a la cuenta de costos o gastos según como correspondan.</li><li>5. El consumo de los suministros serán presupuestados de manera mensual, el almacenero otorgará las salidas de suministros hasta el límite del presupuesto en unidades.</li><li>6. El presupuesto de consumo de suministros será elaborado por los trabajadores operativos encargados de las áreas y será revisado por un experto.</li><li>7. La salida de materiales, suministros, repuestos y otros que excedan el presupuesto deben ser solicitados con documento sustentatorio.</li><li>8. Los repuestos cuyo valor unitario o en conjunto (en caso de que sea necesario la utilización de 2 o 3 elementos para su real utilización) sea mayor a S/ 1,500 deberán ser identificados de manera diferente y tener un control de su vida útil, desde su utilización hasta la necesidad de un nuevo repuesto, a excepción de aquellos cuya vida útil sea menor a la de un mes.</li><li>9. La vida útil de los repuestos será determinada por la gerencia y en consulta con un experto en la materia.</li><li>10. Se emitirá un informe en caso se utilice algún repuesto con anterioridad a la finalización de la vida útil del repuesto cambiado, a menos que el tiempo de vida útil restante sea de 15 días o menos.</li><li>11. Se realizará inventarios de manera mensual.</li></ol>	

#### 6.4. Inmuebles maquinaria y equipo.

Manual de Políticas	
Cuenta	Inmuebles Maquinaria y Equipo
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La cuenta Inmuebles, Maquinaria y Equipo está conformado en gran parte por las unidades de transporte de la empresa y representan el Core Business.</li><li>2. La compra de activo fijo con un monto superior a los S/ 15,000.00 deberá ser autorizado por la gerencia con previo acuerdo de los accionistas y será sustentado con el proyecto de inversión.</li><li>3. La vida útil, para la depreciación de los activos será determinada por la gerencia.</li><li>4. La depreciación de los activos será devengada de manera mensual y debe estar debidamente registrada en el libro de activos fijos, este no deberá tener un atraso mayor a los 15 días.</li><li>5. Se realizará un inventario de manera anual de los activos fijos.</li><li>6. A la hora de evaluar los proyectos de inversión en la compra de los activos fijos el VAN mínimo aceptado será de 36%</li><li>7. La salida de materiales, suministros, repuestos y otros que excedan el presupuesto deben ser solicitados con documento sustentatorio.</li><li>8. Se espera que la rentabilidad obtenida sobre los activos fijos sea de S/ 0.33 por cada sol invertido.</li></ol>	

#### 6.5. Cuentas por pagar.

Manual de Políticas	
Cuenta	Cuentas por pagar
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las cuentas por pagar son las relaciones económicas que se mantienen con los proveedores.</li><li>2. Las adquisiciones que se realicen por montos superiores a los S/ 3,500.00 deberán tener un crédito no menor a 30 días.</li><li>3. Los pagos al contado superiores a los S/ 3,500.00 deben ser autorizados por la gerencia.</li><li>4. El pago de las facturas pendientes superiores a los S/ 1,200.00 deben ser realizadas a través de transferencias bancarias.</li><li>5. Se solicitaran de manera mensual estados de cuenta a los proveedores a fin de cotejar con la información contable de la empresa.</li></ol>	

#### 6.6. Gastos de personal.

<b>Manual de Políticas</b>	
Cuenta	Gastos de Personal
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La cuenta Gastos de Personal hace referencia a los egresos de la empresa realizados para el pago de sueldo y beneficios de los empleados.</li><li>2. Los trabajadores no podrán tener un contrato de inicio superior a los tres meses, salvo disposición de la gerencia.</li><li>3. Todos los pagos a los trabajadores se realizarán a través de tele crédito.</li><li>4. De manera bimestral se verificará que se haya realizado el pago de los sueldos y beneficios de los trabajadores.</li><li>5. Las horas extras serán solamente autorizadas por los jefes de área.</li></ol>	

#### 6.7. Gastos financieros.

<b>Manual de Políticas</b>	
Cuenta	Gastos Financieros
Políticas Generales.	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los gastos financieros se refieren sobre todo a aquellos que se generan por la obtención de préstamos, cargos por pagos atrasados, comisiones bancarías entre otras.</li><li>2. Los prestamos solo pueden ser autorizados por la gerencia.</li><li>3. El elemento esencial a la hora de escoger un banco, para la obtención de préstamos será la TCEA.</li><li>4. El pago de los préstamos será realizado de manera puntual y es responsabilidad del jefe de área las moras que se generen por un pago atrasado.</li><li>5. Serán evaluados de manera semestral los préstamos a fin de verificar si existe la posibilidad del acceso a una tasa menor mediante la compra de deuda.</li><li>6. Serán evaluadas de manera semestral las cuentas bancarias a fin de analizar las comisiones y de más gastos bancarios, con la finalidad de ser compara con otras opciones.</li></ol>	

**7. Análisis de las políticas según políticas de control y políticas financieras.**

<b>Cuenta</b>	<b>Ítems</b>	<b>Política de Control</b>	<b>Política financiera.</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1	X	
	2	X	
	3	X	
	4	X	
	5	X	
	6	X	
	7	X	
	8	X	
Cuentas por cobrar	1	X	
	2	X	
	3	X	
	4	X	
Existencias	1	X	
	2	X	
	3	X	
	4	X	x
	5	X	x
	6		x
	7	X	
	8	X	
	9	X	
	10	X	
	11	X	
Inmueble Maquinaria y Equipo	1	X	
	2	X	x
	3		x
	4	X	x
	5	X	
	6		x
	7	X	
	8		x
Cuentas por pagar	1	X	
	2	X	
	3	X	
	4	X	
	5	X	
Gastos de personal	1	X	
	2	X	
	3	X	
	4	X	
	5	X	
Gastos financieros	1	X	
	2	X	
	3		x
	4	X	x
	5	X	x
	6	X	x

## **8. Documentos auxiliares para el desarrollo del control interno.**

Además de las políticas financieras y de control interno el órgano de control interno de la empresa podrá utilizar como base para su gestión, los siguientes documentos base.

- Manual de Obligaciones y funciones.
- Código de Ética de la empresa.
- Contratos de trabajo.
- Acta de accionistas.

## **9. Acerca del órgano de Control Interno.**

El órgano de Control interno no está subordinado a ningún área de la empresa, y emitirá sus informes directamente a la junta de accionistas, debe ser prioridad mantener su independencia de otras áreas.

### **9.1. Funciones**

- Verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa, sin necesidad de intervenir de manera directa en la administración de la empresa.
- Emitir informes semestrales a la junta general de accionistas acerca de la administración de la empresa.
- Desarrollar directrices que reduzcan los errores materiales en la información financiera.
- Velar por el cumplimiento de las acciones disciplinarias o correctivas que se haya emitido por la gerencia o en acuerdo de la junta de accionistas.

### **9.2. Equipo que lo conforma**

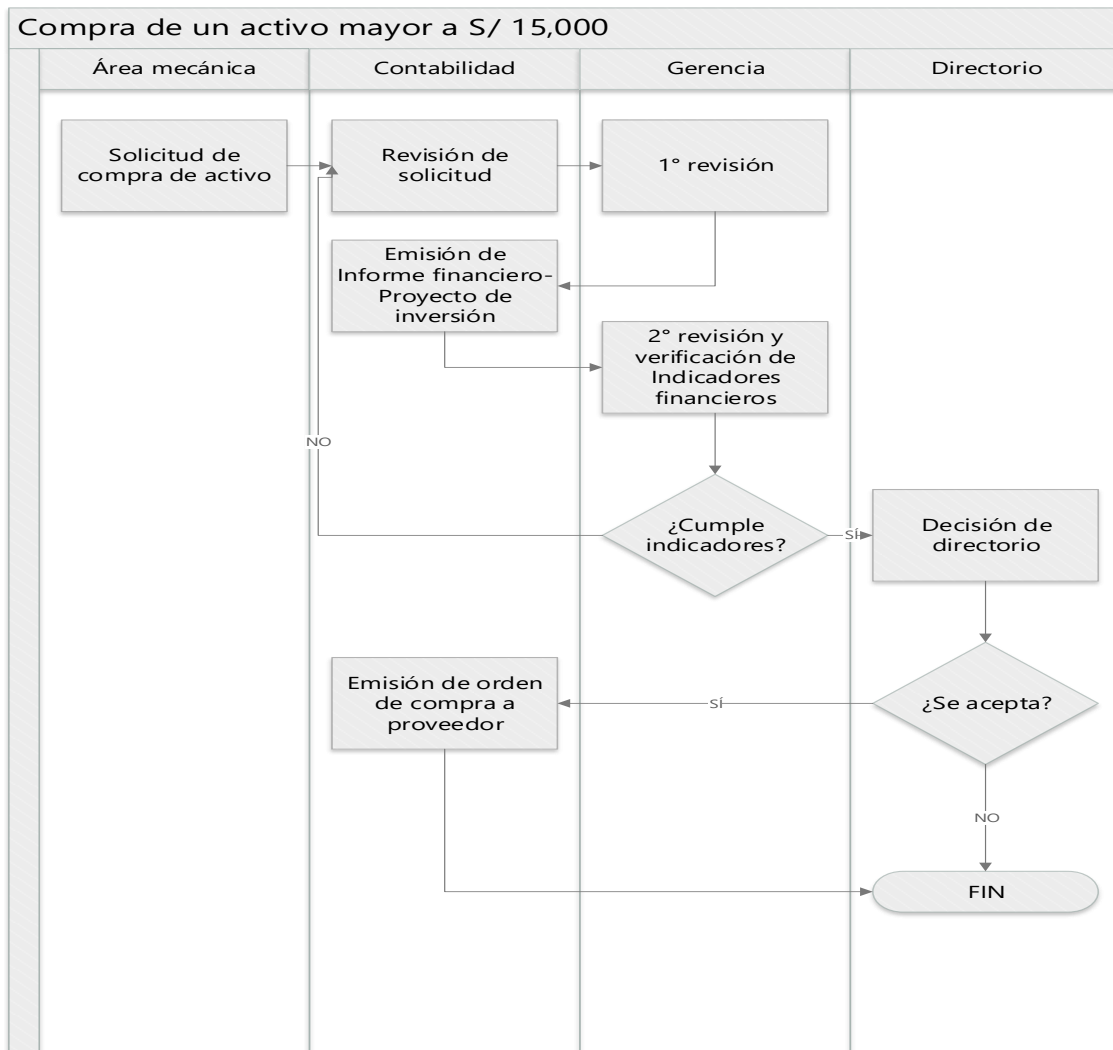
Los miembros del equipo de control interno serán profesionales capacitados en funciones tanto administrativas como contables.

### 9.3. Objetivos de rentabilidad.

La aplicación del sistema de control busca lograr los siguientes indicadores.

Ratios de Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Rentabilidad de Capital	365,00%
		Rentabilidad de Activos Fijos	33.00%
		Rentabilidad sobre los activos	19.00%
		Rentabilidad Patrimonial	88,00%
	Rentabilidad Financiera	Rentabilidad Bruta	46,00%
		Rentabilidad de las ventas	18,00%
Ratios de Liquidez		Rentabilidad Operacional	32,00%
		Ratio de liquidez corriente	.25
		Prueba acida	.18
		Capital de trabajo	- 100.000,00

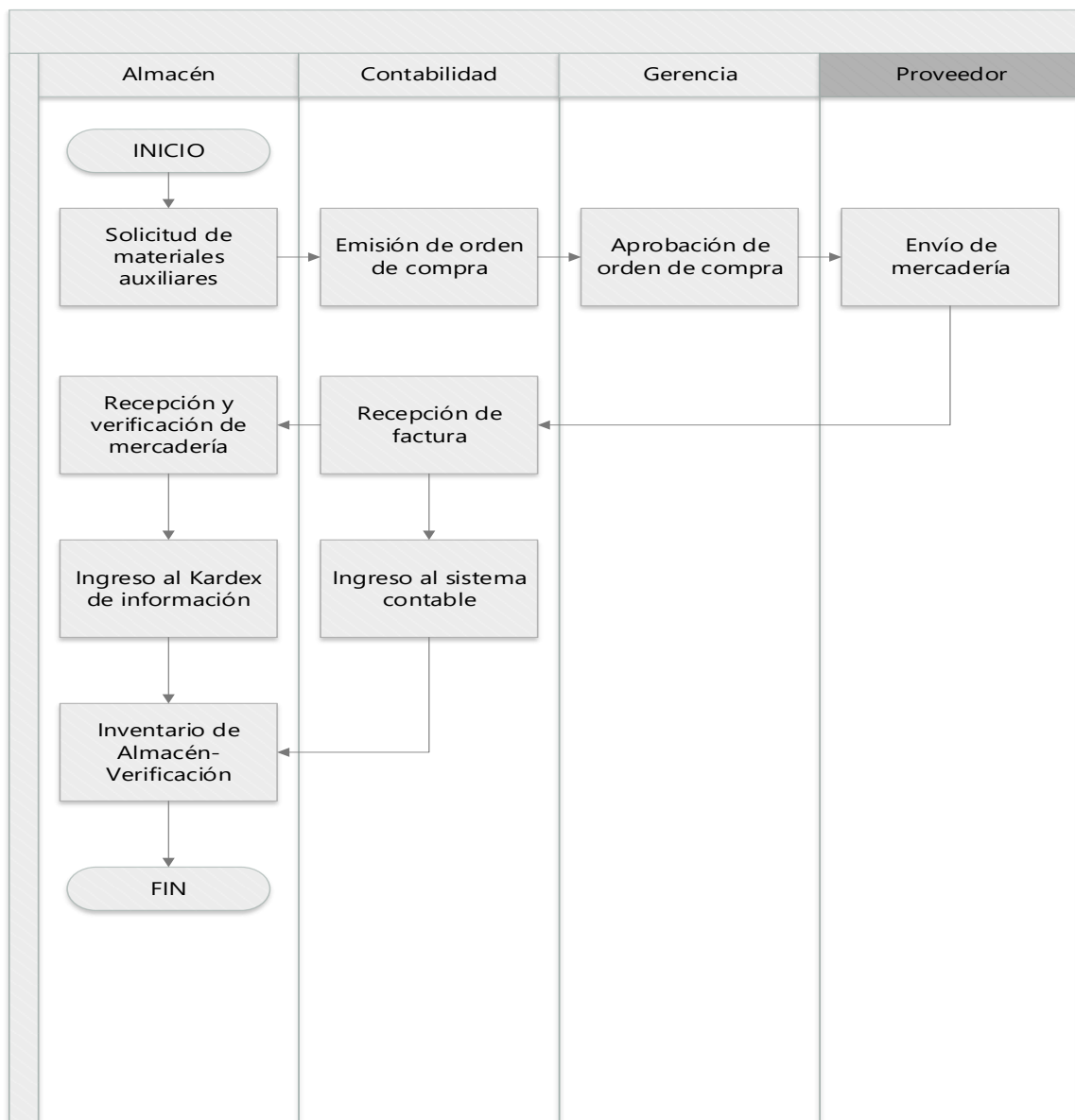
### 10. Procedimientos de Control Interno.





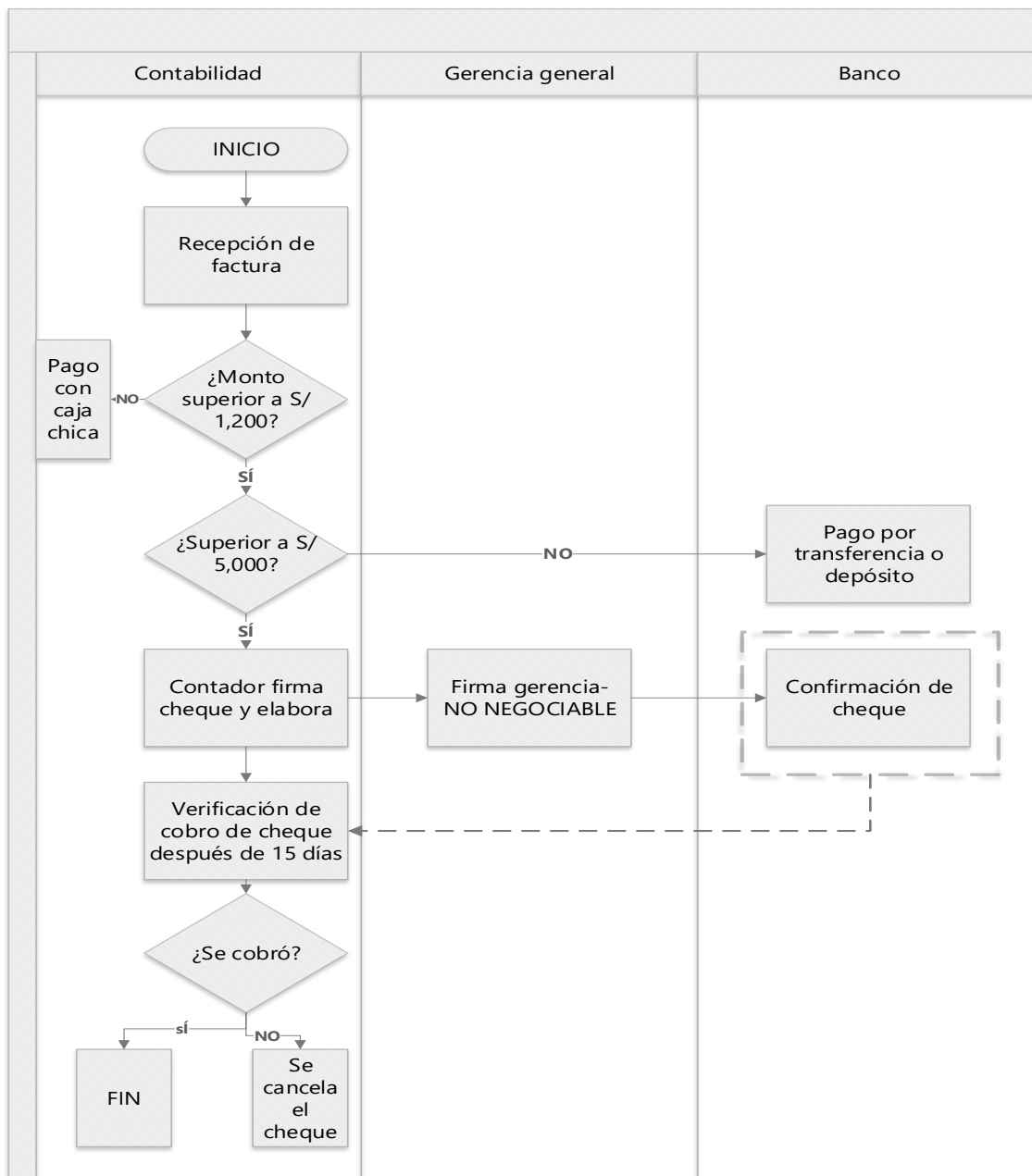
### Descripción:

El proceso de compra de un activo mayor a S/ 15,000.00 comienza como una solicitud del área mecánica ya que esta área tiene contacto directo con los vehículos de transporte, esta área emite la solicitud a Contabilidad, Contabilidad lo revisa y realiza una cotización del activo, para luego emitir un informe a la Gerencia que hará una 1ra revisión la que tomará en cuenta al efectivo disponible y otros factores administrativos, luego de esto regresará a Contabilidad para que esta realice el proyecto de inversión luego de esto la Gerencia revisará los indicadores financieros los cuales deben cumplir las especificaciones anteriormente señaladas, si se cumple con esto pasará al Directorio, si no tendrá que volverse a revisar la solicitud. El directorio deberá evaluar si acepta o no acepta la solicitud; de no aceptarse finalizará el proceso, de aceptarse se comunicará a Contabilidad para la emisión de la orden de compra correspondiente y finalizará.



## Proceso de adquisición de Existencias.

El procedimiento iniciará con la solicitud por parte del área del almacén de materiales auxiliares, suministros u otros, luego de eso Contabilidad emitirá la orden de compra para que pueda ser aprobada por la Gerencia y ser enviada al proveedor, el cual enviará la mercadería, Contabilidad recibirá la factura y el área de almacén recepcionará la mercadería y la inspeccionará, para luego ingresar la información al kardex, por su lado Contabilidad deberá ingresar la información al sistema contable, finalmente este proceso de recepción y verificación culminará con el inventario realizado por el contador.



**Descripción pago a proveedores.**

Inicia con la recepción de la Factura como factura a pagar, se verifica el monto de esta, si es menor a S/1,200.00 se pagará con caja chica, si no deberá verificarse si es mayor a S/ 5,000, de no ser así se podrá hacer el depósito en cuenta o a través de giro bancario, de ser superior a S/ 5,000 deberá emitirse un cheque con la firma del Contador y luego firmado por la gerencia con el cheque de no negociable. Luego de esto se verifica que el cheque sea cobrado dentro de los 15 días hábiles siguientes, de no haberse cobrado deberá anular el cheque.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

Al analizar la rentabilidad de la empresa observamos que presenta un capital negativo, y una liquidez de 0.22%, esto quiere decir que la empresa por cada sol de deuda tiene 0.22 para hacer frente a esta, lo cual su deuda es mayor a su capacidad de pago.

Se concluye que en de la empresa, específicamente la rentabilidad neta se observa que tiene un 9.53% de rentabilidad; sin embargo, el índice promedio de rentabilidad proporcionado por el INEI acerca de los servicios de transporte los sitúa por encima del 15.00% por lo que estaríamos hablando de alrededor de 5 puntos porcentuales menor al promedio, esto se explica principalmente al gran consumo de suministros que se han venido realizando provocando un alto costo de ventas y de esa manera una utilidad bruta reducida que tiene que afrontar los gastos de administración y ventas.

Al identificar los factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa encontramos que la empresa el crucero de Jaén, se encuentra en una situación en contra del incremento de su rentabilidad, en esto se precisa que no a establecido por escrito las responsabilidades de los colaboradores, los gastos no son presupuestados, la alta gerencia no tiene un control adecuado y carece de un sistema para la supervisión y monitoreo del mismo.

Al establecer las políticas y los procedimientos para incrementar la rentabilidad de la empresa, la implantación de un sistema de control interno ayudará favorablemente a ella, ya que se propondrá las políticas y procedimientos adecuados.

Al desarrollar la propuesta de la implantación de control interno se demuestra que en la empresa el Crucero de Jaén S.A.C. Existe un nivel deficiente de la supervisión y monitoreo de las actividades y operaciones, no hay un ambiente de control adecuado, carece de un plan de contingencias para evitar los riesgos, la comunicación no es fluida y de manera adecuada.

Se estableció políticas y procedimientos a nivel de cuenta, de efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar, existencias, inmuebles maquinaria y equipo,

cuentas por pagar gastos de personal y gastos financieros para la implementación del control interno.

Se concluye que la implementación del sistema de control interno con los correctores procedimientos y la adecuada ejecución de políticas generales a nivel de cuenta incrementara la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018.

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda como parte de las políticas estratégicas de mejora contenía implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén.

Se recomienda primeramente realizar el MOF de la empresa y poder conseguir la mejora de la dimensión de supervisión.

Se recomienda implementar una serie de políticas, mecanismos y procedimientos, además contar con el personal suficiente para el debido cumplimiento de las funciones, anivelar la escala remunerativa, además se recomienda contratar personal calificado que cuenten con las competencias establecidas esto ayudara a mejorar el ambiente de control.

Se recomienda establecer acciones necesarias para el monitoreo y control y poder afrontar los riesgos, además es de importancia tener un plan de contingencias, es también recomendable tener en cuenta y poner en práctica un plan para la administración de riesgos. Para la mejora de la dimensión actividades de control gerencial es recomendable, realizar periódicamente verificaciones sobre la ejecución de procesos, actividades y tareas, además es de recomendación la comparación periódica de los resultados con los registros de los procesos. Para la mejora del nivel de la dimensión evaluación de los riesgos.

Se recomienda que para la mejora del nivel de la dimensión información y comunicación, se debe mejorar los canales de comunicación con el propósito de que la información fluya de manera clara y ordenada, mejorar y acondicionar adecuadamente los ambientes del área de archivo, elaborar y difundir documentos que permitan orientar la comunicación interna. Además, que para la mejora del nivel de la variable control interno,

la mejora de la supervisión, del ambiente de control, de la evaluación de los riesgos, de las actividades de control gerencial y de la información y comunicación.

Se recomienda mantener e implementar un plan estratégico que implemente de forma continua políticas y procedimientos a largo plazo de efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar, existencias, inmuebles maquinaria y equipo, cuentas por pagar gastos de personal y gastos financieros para la implementación del control interno.

## REFERENCIAS

- 20 Minutos. (17 de enero de 2018). Inspección de Trabajo detecta 6.112 infracciones en 2017 en Canarias con sanciones que superan los 18,4 millones. *20 Minutos*. Obtenido de <https://www.20minutos.es/noticia/3236946/0/inspeccion-trabajo-detecta-6-112-infracciones-2017-canarias-con-sanciones-que-superan-18-4-millones/>
- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* (Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú). Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_vh.pdf)
- Área de Pymes. (16 de febrero de 2018). *Ratios del balance y de la cuenta de resultados*. Obtenido de <https://www.areadepymes.com/?tit=ratios-de-solvencia-ratios-del-balance-y-de-la-cuenta-de-resultados&name=Manuales&fid=ej0bcah#m78>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-958-699-128-5
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Céliz, J. (2017). Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. *Revista Científica: Horizonte Empresarial*, 4(2), 1-12. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/762/663>
- Choez, W. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca-Perú). Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1077/%E2%80%99CEL%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20COMO%20INSTRUMENTO%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20LA%20ADECUADA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO*. Madrid: Diaz de Santos. doi:ISBN: 94-7978-298-1
- Franco, P. (2004). *Evaluación de los estados financieros*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8LR1BznKRjIC&printsec=frontcover&dq=Estados+financieros.pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwicrone5KjZAhVSulMKHQFMBMoQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false>
- Franco, P. (2007). *Evaluación de estado financieros* (3 ed.). Lima, Perú: Universidad del Pacífico. doi:ISBN: 978-9972-57-056-8
- Garcia, L. (2012). *Fiscalización tributaria: Estrategia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristobal de Humanga, Ayacucho-Perú). Obtenido de [https://www.academia.edu/7400134/Plan\\_de\\_Tesis\\_CUMPLIMIENTO\\_DE\\_OBLIGACIONES\\_TRIBUTARIAS](https://www.academia.edu/7400134/Plan_de_Tesis_CUMPLIMIENTO_DE_OBLIGACIONES_TRIBUTARIAS)
- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. (Tesis de pre grado, Universidad de los Andes, Mérida - Venezuela). Obtenido de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Gonzalez, M. (2017). *Estrategia contable financiera para mejorar la liquidez de una empresa*. Obtenido de <https://independent.academia.edu/MargaritaGonzalezCano>
- Harris, D. (2007). *Análisis químico cuantitativo* (3 ed.). Barcelona-España: Editorial Reverté, SA. doi:IBSN: 84-291-7224-6
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Laguens, J. (21 de mayo de 2018). España, el tercer país europeo a la hora de captar nuevos proyectos de inversión. *El Empresario*. Obtenido de [https://www.elpresario.com/noticias/economia/2018/05/18/espana\\_tercer\\_pais\\_europeo\\_captacion\\_nuevos\\_proyectos\\_inversion\\_extranjera\\_90422\\_1098.html](https://www.elpresario.com/noticias/economia/2018/05/18/espana_tercer_pais_europeo_captacion_nuevos_proyectos_inversion_extranjera_90422_1098.html)
- Lázaro, Y. (2016). *Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016*. (Tesis de pre grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo-Perú). Obtenido de



- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/CONTROL\\_INTERNO\\_LAZARO\\_GUZMAN\\_YUDITH\\_IVETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/CONTROL_INTERNO_LAZARO_GUZMAN_YUDITH_IVETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Manco, J. (26 de septiembre de 2017). Arca Continental - Lindley con la Coca - Cola. *Con Nuestro Perú*. Obtenido de <https://www.connuestroperu.com/economia/54468-arca-continental-lindley-con-la-coca-cola>
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverte. doi:ISBN: 84-291-5092-7
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Paz, L. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - financiero para los departamentos de recursos humanos, ventas y finanzas para empresas dedicadas a la importación y distribución de confites. Caso : empresa Cadbury Adams Ecuador S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4473>
- Ramírez, A., & Salinas, P. (2015). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo Coso I, aplicado al departamento financiero de la universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en el periodo 2014.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9983>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. doi:ISBN: 968-18-6510-3
- Vélez, I., & Dávila, R. (2011). *Análisis y planeación financieros*. Bogotá, Colombia: Universidad Javeriana. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/analfin/>

## ANEXOS



### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	FRANZ DAVID CISNEROS DELGADO
<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS )</b>	8 AÑOS DE EXPERIENCIA
<b>CARGO</b>	JEFE DE CONTROL DE INVENTARIOS Y ALMACÉN
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL CRUCERO DE JAEN S.A.C, JAEN - 2018	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>	
<b>NOMBRES</b>	Hurtado Pérez, Magali
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018.
	<b><u>ESPECÍFICOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la Rentabilidad de la Empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018</li> <li>• Identificar factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018</li> <li>• Establecer políticas y procedimientos para la implementación del sistema del control interno para incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018</li> <li>• Proponer el diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018.</li> </ul>

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.**

<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le faculta proponer planes de mejora. (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas. (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas. (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal. (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades.</p>	<p>TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, la escala remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

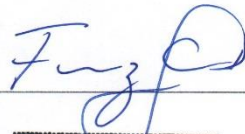
<p>En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.</p> <p>(a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	_____
Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.  (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.  (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	TA( <input type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
En la empresa se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna.  (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.  (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión.  (a) Nunca; (b) Casi nunca; (c) A veces; (d) Casi siempre; (e) Siempre	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>25</u> N° TD <u>0</u>
------------------------------	-----------------------------------

**2. COMENTARIO GENERALES**

**3. OBSERVACIONES**



CPC. Franz David Cisneros Delgado  
MAT. 04-4297

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Hugo Yvan Collantes Palomino</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Contador Público</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Tributación</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>12</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Contador</i>
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL CRUCERO DE JAEN S.A.C., JAEN - 2018.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRE</b>	Hurtado Pérez Maggali	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar la Rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018 Identificar factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018 Establecer políticas y procedimientos para la implementación del sistema del control interno para incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018	



Proponer el diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le faculta proponer planes de mejora. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(/)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
En la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(/)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas. a) Nunca b) Casi nunca	TA(/)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	_____ _____ _____
En el desenvolvimiento de las labores, se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____
Las deficiencias detectadas en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____
La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____
En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____
En la empresa, la escala	TA(✓)      TD( )


<p>remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)    TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa se ha elaborado y</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p>

<p>difundido documentos que orienten la comunicación interna</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>25</u>      N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
**Hugo Yván Collantes Palomino**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MATRÍCULA N° 10170



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Contabilidad

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Hugo Yvan Collantes Palomino</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Contador Público</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Tributación</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>12</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Contador</i>
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL CRUCERO DE JAEN S.A.C., JAEN - 2018.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRE</b>	Hurtado Pérez Maggali	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Implementar el sistema de control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa de transporte El Crucero de Jaén S.A.C., Jaén – 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar la Rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018 Identificar factores que impiden mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018 Establecer políticas y procedimientos para la implementación del sistema del control interno para incrementar la rentabilidad de la Empresa de transporte “El Crucero de Jaén” S.A.C., Jaén – 2018	

Proponer el diseño del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de transporte "El Crucero de Jaén" S.A.C., Jaén – 2018	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La empresa efectúa autoevaluaciones eventualmente, que le faculta proponer planes de mejora. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA( / )      TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
En la empresa cuando se descubre oportunidades para una mejora, se elaboran medidas para desarrollarlas. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA( / )      TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Se llevan a cabo seguimientos a la implementación de las mejoras propuestas. a) Nunca b) Casi nunca	TA( / )      TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____



c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En el desenvolvimiento de las labores, se llevan a cabo acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Las deficiencias detectadas en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su subsanación a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
La empresa cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En la empresa, las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA(✓)    TD( ) SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En la empresa, la escala	TA(✓)    TD( )

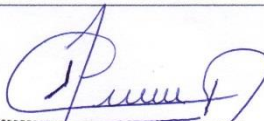
<p>remunerativa está relacionada con las funciones, el cargo y responsabilidades atribuidas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los reglamentos, manuales u otros documentos normativos.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, se ha establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En su dependencia se tiene un plan de contingencias para hacer frente a problemas que pudiesen presentarse durante el desarrollo de una actividad o tarea.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia).</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto).</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa cuenta y ha puesto en práctica un plan de administración de riesgos.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, periódicamente se llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Periódicamente en la empresa se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa, la administración periódicamente exige la presentación de declaraciones juradas a su personal.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los canales de comunicación de la empresa permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los ambientes empleados por el área de archivo de la empresa cuentan con una ubicación y un acondicionamiento adecuado.</p> <p>a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En la empresa se ha elaborado y</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p>

difundido documentos que orienten la comunicación interna a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
En la empresa, la administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
La empresa cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para informar al usuario externo sobre su gestión a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>25</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 \_\_\_\_\_  
**Hugo Yván Collantes Palomino**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MATRÍCULA N° 1970

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA**

Estimado ... *Hugo Ivan Collantes Palomino* .....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE “EL CRUCERO DE JAEN” S.A.C., JAEN – 2018”**

**Realizado por:** Hurtado Pérez Maggali.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	✓				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	✓				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	✓				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	✓				



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	/				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	/				
<b>III Fundamentación teórica</b>						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	/				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	/				
<b>IV Bibliografía</b>						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	/				
<b>V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	/				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	/				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	/				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister ..... *Hugo Yván Collantes Palomino* .....

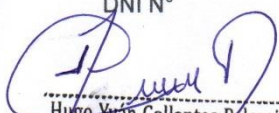
Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: *8* años

Cargo Actual: *A.T.C.*

Fecha: *17 de agosto 2018*

Mg. *Hugo Yván Collantes Palomino*

DNI N°  
  
 .....  
*Hugo Yván Collantes Palomino*  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 04-1677

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Carlos Enrique Alarcón Eche

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE "EL CRUCERO DE JAEN" S.A.C., JAEN – 2018"

Realizado por: Hurtado Pérez Maggali.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	<b>Redacción</b>	/				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	/				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	/				
II.	<b>Estructura de la Propuesta</b>	/				
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	/				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	/				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	/				



2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	/				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	/				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>	/				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	/				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	/				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>	/				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	/				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>	/				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	/				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	/				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	/				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister Carlos Enrique Alarcón Eche

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 5 años

Cargo Actual: DTP UTP / GERENTE

Fecha: 17/08/18

Mg. C.P.C. Carlos Enrique Alarcón Eche  
CONTADOR  
Mat. 04-2404

DNI N° 41885469

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado FRANZ JOSUIS CISNEROS BELGADO

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE "EL CRUCERO DE JAEN" S.A.C., JAEN – 2018"

Realizado por: Hurtado Pérez Maggali.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>	/				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	/				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	/				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>	/				
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	/				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	/				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	/				



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>	/				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	/				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	/				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>	/				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	/				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>	/				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	/				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	/				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	/				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el CPC FRANCIS JAVIER CASEROS DELGADO

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 8 años

Cargo Actual: JEFE DE LOGÍSTICA

Fecha: 17 de AGOSTO DEL 2018

Mg. Francis Javier Caseros Delgado

CPC. Francis Javier Caseros Delgado

MAT. 04-4297

DNI N° 43175681

**Evidencia fotográfica**  
**Aplicación de cuestionario control de inventario**













