



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS.**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “HUASCARÁN”
S.A. 2015

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA:

BACH. LUSBET DORILA OCAÑA VILLÓN

ASESOR:

DR. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ

HUARAZ – PERÚ

2016

1. EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES “HUASCARÁN” S.A. 2015

Jurado Evaluador De Tesis

Mgter. Alberto Enrique Broncano Díaz

Presidente

Dr. Félix Rubina Lucas

Secretario

Mgter. María Rashta Lock

Miembro

1. Agradecimiento.

Quiero agradecer en primer lugar a Dios todo poderoso, por acompañarme y guiarme por el camino de la sabiduría porque sin su bendición no hubiera logrado ser quien soy.

A la Uladech Católica, por haberme formado profesionalmente y por el aprendizaje gracias al cual, fui corrigiendo mis errores.

Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez, Docente Tutor Investigador, por su apoyo y labor imprescindible en el cumplimiento de este objetivo; y a los docentes de la universidad, porque fueron desde el primer día de clases los padres que forjaron, potenciaron y fortalecieron mis conocimientos y habilidades, muchas gracias por hacer brotar lo mejor de mí y permitirme ser parte de esta magna casa de estudios, quiero agradecer también a mis compañeros y amigos, por ser la pieza importante y necesaria que me permitieron y permiten aún tener el coraje y la actitud de seguir siempre adelante, por dejar en mí, lecciones y enseñanzas de la vida.

Muchas Gracias.

Lusbet Dorila

Dedicatoria.

A mi Madre Teresa Olga Villón Reyes, por haberme dado la luz de la vida y ser mi inspiración día a día, para seguir adelante. A mi querido esposo por el apoyo incondicional, ejemplo de tenacidad y perseverancia. A mis hermanos y a todas las personas que más quiero en esta vida, ya que con su amor infinito me inculcaron para seguir adelante y poder lograr este reto profesional.

Lusbet Dorila

4. Resumen

El objetivo general de la presente tesis fue determinar las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de encuestas a la población que estuvo conformada por los Directivos y trabajadores de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. Para el plan de análisis se aplicó el programa Microsoft Excel. Los resultados muestran que la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015 no cumplió sus objetivos ni metas debido a la falta de control interno sobre las actividades que se realizan y ello se expresó a través de los resultados de la encuesta, ya que aproximadamente el 50% de los encuestados no practican valores éticos ni cumplen con las normas y políticas de la empresa, asimismo, el 63.33% de las personas afirman que no se cuenta con un organigrama y que además la supervisión no es adecuada, y el 58.33% de los trabajadores aseveran que la empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos. Y finalmente, se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de un control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

Palabras Clave: Control Interno, Gestión, Empresa de transporte.

Abstract

The overall objective of this thesis was to determine the incidence of internal control in managing Huascarán Transport Company S.A. 2014. The research was quantitative, for information gathering was selected a sample survey of the population was made up of executives and workers Huascarán Transport Company S.A. as directed Analysis plan for the Microsoft Excel program was implemented. The results show that the transport Huascarán S.A. in 2015 it did not meet its objectives or goals due to lack of internal control over the activities carried out and this was expressed through the survey results, as more than 50% of respondents do not practice ethical values or comply with the rules and policies of the company, also 63.33% people say they do not have an organization and also monitoring is not adequate, 53.33% workers claim that the company has strategies to guide the activities towards achieving objectives. And finally, it was concluded that the transfer of information is usually weekly but is considered untimely information and little detail. All these negatives are clear evidence of the lack of an internal control that allows achieving better management of the company.

Keywords: Internal Control Management, Transport Company.

5. Contenido

Título de la tesis.....	ii
Firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	ix-xii
I. Introducción	01
II. Revisión de la literatura	07
III. Metodología	51
3.1 Diseño de la investigación	51
3.2 Población y muestra	51
3.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	54
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.5 Plan de análisis	55
3.6 Matriz de consistencia	56
3.7 Principios éticos	57
IV. Resultados	58
4.1 Resultados	59
4.2 Análisis de resultados	67
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos	

Índice de tablas.

Tabla N° 1: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.	59
Tabla N° 2: Distribución por género de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.....	60
Tabla N° 3: Distribución por estado civil de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.....	60
Tabla N° 4: Distribución por grado de instrucción de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.....	61
Tabla N° 5: Distribución por cargo u ocupación de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.....	61
Tabla N° 6: Respuesta a la pregunta ¿La empresa de transportes Huascarán S.A. tiene un organigrama?.....	62
Tabla N° 7: Distribución de la práctica de valores éticos por parte de los trabajadores de la empresa.....	62
Tabla N° 8: Distribución del cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa.	63
Tabla N° 9: Respuesta a la pregunta ¿Crees que la supervisión es la adecuada?.....	63

Tabla N° 10: Respuesta a la pregunta ¿La empresa de transportes Huascarán S.A. utiliza racionalmente sus recursos?.....	63
Tabla N° 11: Respuesta a la pregunta ¿La empresa tiene estrategias para el logro de objetivos y metas?	64
Tabla N° 12: Distribución de la frecuencia de transferencia de información de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	64
Tabla N° 13: Distribución del tipo de información transferida en las diferentes áreas de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	65
Tabla N° 14: Respuesta a la pregunta ¿Cree usted que la empresa de transportes Huascarán S.A. cumple con sus objetivos y metas?.....	65
Tabla N° 15: Respuesta a la pregunta ¿Cree usted que la empresa lleva a cabo un control interno sobre las actividades que realiza?	66

Índice de figuras.

Figura N° 1: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	79
Figura N° 2: Distribución por género de los trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	79
Figura N° 3: Distribución por estado civil de los trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	80
Figura N° 4: Distribución por grado de instrucción de los trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	80
Figura N° 5: Distribución por cargo u ocupación de los trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	81
Figura N° 6: Respuesta a la pregunta ¿la empresa de transportes Huascarán S.A. tiene un organigrama?.....	81
Figura N° 7: Distribución de la práctica de valores éticos por parte de los trabajadores de la empresa.....	82
Figura N° 8: Distribución del cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa.....	82
Figura N° 9: Respuesta a la pregunta ¿crees que la supervisión es la adecuada?.....	83

Figura N° 10: Respuesta a la pregunta ¿la empresa de transportes Huascarán S.A. utiliza racionalmente sus recursos?.....	83
Figura N° 11: Respuesta a la pregunta ¿la empresa tiene estrategias para el logro de objetivos y metas?.....	84
Figura N° 12: Distribución de la frecuencia de transferencia de información de la empresa de transportes Huascarán S.A	84
Figura N° 13: Distribución del tipo de información transferida en las diferentes áreas de la empresa de transportes Huascarán S.A.....	85
Figura N° 14: Respuesta a la pregunta ¿cree usted que la empresa de transportes Huascarán S.A. cumple con sus objetivos y metas?.....	85
Figura N° 15: Respuesta a la pregunta ¿cree usted que la empresa lleva a cabo un control interno sobre las actividades que realiza?.....	86

I. Introducción

El trabajo de investigación que a continuación presento, tiene por objeto conocer las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015. El tipo de investigación fue **cuantitativo** porque en el procesamiento y análisis se utilizaron datos numéricos, la aplicación de la estadística e instrumentos de medición, el nivel de investigación fueron descriptivos debido a que solo se describieron las principales características de las variables en estudio.

El transporte urbano e interurbano constituyen recursos tan importantes para el traslado de pasajeros y carga que permiten facilitar el complejo sistema de vida de la población, además permitió observar las deficiencias y limitaciones existentes en la gestión de la Empresa de Transportes, por lo que se determinó la falta de control interno el que está generando las irregularidades en los diferentes procesos de gestión administrativo del capital humano de los vehículos y el patrimonio empresarial. **El tema y problema** de investigación tienen gran importancia por ser de actividad que trasciende el tiempo y el espacio cuyos resultados se pueden replicar en otros ámbitos. En la investigación para efectos de la presente tesis, además de elaborar el marco teórico y conceptual, ofrecemos los datos obtenidos de fuentes oficiales, respecto a la problemática en cuestión, por otro lado la evidencia impericia se basa en el trabajo de campo con el apoyo de diferentes instrumentos de recolección de datos, entre ellos un cuestionario estructurado, la entrevista y el empleo de otras técnicas de colecta de datos como la observación, las que nos han permitido recabar información respecto al tema. El

cuestionario fue aplicado a los directivos y trabajadores de la Empresa de Transportes Huascarán S.A.

De acuerdo a lo descrito, el **enunciado del problema** se planteó de la siguiente manera: ¿Cómo incide el control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015? Para lo cual, se proyectó como **Objetivo General:** Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015; y como **Objetivos Específicos:**

- Describir el control interno en la Empresa de Transporte Huascarán S.A. del 2015.
- Describir la gestión en la Empresa de transportes Huascarán S.A. 2015.

Thomson (2000) determinó que el Distrito Federal (D.F.) de los Estados Unidos Mexicanos cuenta con una población de 8, 851,080 habitantes (la Zona Metropolitana del Valle de México tiene 20,137, 152 habitantes), según el último censo oficial. La mayoría de ellos utilizan a diario la red de transporte público para viajar desde sus hogares a los centros de trabajo, educativos o de entretenimiento.

Dicha red incluye distintos medios como el tren ligero, el transporte colectivo concesionado, el Metro y el Metrobús, entre otros. Tan sólo el Metro, según cifras oficiales, transportó en el año 2010 a más de mil cuatrocientos diez millones de usuarios. Sin embargo los usuarios no se encuentran satisfechos por el servicio que prestan éstos medios de transporte por fallas mecánicas y el constante retraso en el servicio en las Líneas A y B del Sistema de Transporte (STC) Metro cada día provocan mayor malestar entre miles de usuarios, quienes en algunos casos deben esperar 10, 15 o hasta 20

minutos para abordar un tren en estaciones de transbordo, en hora pico, y todo porque la falta de mantenimiento y el insuficiente número de trenes en servicio son evidentes.

En ese mismo sentido, el Centro de Transporte Sustentable México - CTS reseña las declaraciones del director de la Asociación Mexicana de Transporte y Movilidad del D.F., quien lanzó interesantes adjetivos al transporte público capitalino: Jesús Padilla, director de la Asociación Mexicana de Transporte y Movilidad del Distrito Federal reconoció que en la Ciudad de México se ofrece un servicio de transporte “inseguro, ineficiente, incómodo, con una tarifa inadecuada, un parque vehicular obsoleto, contaminante y corrupto”.

Cabe señalar que en la **metodología** se determinó de la siguiente manera: el **Tipo**, fue Cuantitativo, **Nivel**, descriptivo y explicativo, sobre el **diseño**: de corte transversal, teniendo en consideración la **Población**, total de trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A., igual a 160 personas, **Muestra**, 50 personas, entre trabajadores y directivos. **Variables**: variable dependiente: Gestión empresarial; variable independiente: Control Interno, tomando en cuenta las **Técnicas e instrumentos**, Los datos se obtendrán de manera directa y el instrumento de recolección de datos será la “Encuesta” y por último **Plan de Análisis** El análisis y procesamiento de los datos se realizará mediante el Software Excel.

Todo ese contexto, no es ajeno a nivel nacional, regional, mucho menos local; por lo que todo lo anteriormente descrito se extiende también para el caso huaracino y en particular para el caso de la empresa de transportes Huascarán S.A., que es el objeto principal de esta investigación, y que en el año 2015 ha mostrado deficiencias y limitaciones en su gestión, es decir, tanto en la producción de servicios, como en la

distribución, el financiamiento y la administración; lo que ha generado irregularidades en los diferentes procesos de gestión administrativa del capital humano, de los vehículos y el patrimonio empresarial; motivo por el cual se determinó la falta de control interno y en función a ello se desarrollará la presente investigación.

El control interno es un medio que permite ordenar los procesos de la gestión empresarial, manteniendo su funcionamiento de manera eficaz y eficiente, conduciéndola a la toma de decisiones oportunas y óptimas, para el mejor aprovechamiento de sus recursos económicos y financieros, que resultarán finalmente en la rentabilidad esperada por la empresa. Por otro lado, es también un medio que le ayudará a controlar sus recursos humanos, y a elaborar sus documentos normativos como planes estratégicos, presupuestos, manuales de políticas, de gestión, de funciones, de procedimientos y en suma, reglamentos internos que permitan disponer de criterios o estándares para facilitar la mejora de la gestión del servicio de transporte urbano que llevan la empresa en cuestión.

Asimismo, el control interno será efectivo siempre y cuando, se implanten nuevos componentes, tales como: ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información, comunicación y monitoreo de las actividades; porque permitirá que los encargados de la gestión empresarial dispongan de la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de las normas generales y específicas de este tipo de empresas. En ese orden de ideas, la presente investigación que tomó como año de estudio al 2015, lo que pretende es

determinar la incidencia del control interno en la mejora de la gestión empresarial de la empresa de transportes Huascarán S.A.

Por otro lado, la **Justificación** de la investigación se sustenta en la importancia que tiene el determinar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. durante el año 2015; ya que le permitirá terminar con el desorden generalizado en cuanto a la planificación, administración de los recursos humanos, renovación del parque automotor, y la dirección. Esto le facilitará contar con planes estratégicos con los cuales desarrollaran sus actividades de manera ordenada y cronogramada; con trabajadores formales, en planilla y con seguro social; con instalaciones renovadas, con reposición de depreciación del parque automotor; y con una dirección conformada por personal con capacidades idóneas, eficientes y eficaces que puedan hacerle frente a debilidades y amenazas. Todo ello posibilitará la mejora de los servicios prestados y por tanto el incremento de la satisfacción de los clientes. Esta situación, sería en virtud al control interno llevado a cabo por la empresa.

Por otro lado, la presente investigación también se justifica en el hecho de que los resultados servirán para incrementar el sistema de conocimientos referidos al control interno, ya que podrá ser usado como antecedente de futuras investigaciones. Asimismo, orientará no sólo a la Empresa de Transportes Huascarán S.A., sino también a empresas de transportes en general, para la toma adecuada de decisiones en la gestión empresarial.

Asimismo, la finalidad de esta investigación es proporcionar al directorio, gerentes y funcionarios de las empresas de Transportes el Huascarán S.A, propuestas para implementar y desarrollar un sistema de control interno efectivo que les permita alcanzar

los estándares mínimos de un **buen gobierno**, lo cual se traducirá en productividad empresarial y cumplimiento de la responsabilidad social. Un **buen gobierno**, es necesario para concretar muchas expectativas empresariales; como por ejemplo: acceder al capital y los créditos, los mismos que estarán disponibles y en las mejores condiciones para las empresas que cumplan los estándares nacionales e internacionales del **buen gobierno**.

II. Revisión de la literatura.

El propósito de este capítulo es presentar los principales antecedentes de la investigación, así como las teorías sobre las que se cimienta la misma; respecto a los antecedentes o marco referencial, lo que se pretende es dar un panorama general sobre las conclusiones a las que arribaron otros investigadores en la misma línea o tema de investigación. Por otro lado, siendo el interés del trabajo, Determinación del control interno en la empresa de transportes Huascarán para el año 2015, revisamos investigaciones netamente relacionadas a los efectos que genera un control interno en distintos tipos de empresas los cuales serán expuestos líneas abajo.

2.1 Antecedentes.

En relación al tema de investigación planteado en la presente tesis “El control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A., 2015”, se recopiló los siguientes antecedentes:

Internacionales

Alvarado (2012) en su tesis titulada “proyecto de inversión para la creación de una empresa de transportes interprovincial privado de puerta a puerta para los estudiantes de la Espol” planteo como objetivo general realizar un estudio sobre la creación de una empresa de transportes interprovincial privado de puerta a puerta para los estudiantes de la Espol, fue de tipo cualitativo, el nivel fue descriptivo y explicativo sobre el diseño de corte transversal, teniendo en consideración la población el total de estudiantes de la espol, considerando que en la metodología la investigación del mercado

será ejecutada mediante encuestas direccionadas a nuestro segmento objetivo es decir estudiantes universitarios de provincias ajenas de Guayaquil y sin vehículo propio; la población será indistinta al sexo, nivel económico pero si dependerá de las rutas que se vayan a establecer luego de saber los posibles usuarios objetivo y de los lugares de los cuales es factible brindar nuestro servicio, los **resultados** están denominadas como fuente de información primaria dado que arroje **nuestra** investigación de mercado la misma que se espera puede responder a toda las interrogantes y expectativas que tenemos sobre nuestro estudio y su impacto, en **conclusión**, la instalación del servicio de transporte es rentable debido al alto retorno que se obtiene a lo largo del tiempo, como pudimos observar en los respectivos análisis económicos y financieros del proyecto.

Armas (2014) en su investigación: “Modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas, taxis en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, planteó como **objetivo**, determinar el modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas. Fue de **tipo** fue cuantitativo, el **nivel** fue descriptivo y analítico, teniendo en consideración la población el total de trabajadores de dicha empresa igual a 300 personas, muestra 100 personas entre directivos administrativos, teniendo en cuenta las **técnicas e instrumentos** los datos obtenidos directa e indirecta y los instrumentos los datos obtenidos según encuesta, y el **resultado** obtenido fue la evolución de la empresa, para lo cual se **recomienda** que la empresa exija modificar, actualizar y mejorar continuamente y en forma paralela al servicio, los procesos, controles, normativas y demás cuerpos legales que dirigen el rumbo de la empresa; temas que no han sido muy relevantes para los directivos porque no poseen el

conocimiento y las directrices necesarias para realizarlo. La conclusión principal fue que es imprescindible realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el sistema administrativo, así como, estructurar un manual administrativo financiero, considerando leyes, normativas internas, técnicas y procedimientos existentes, analizar los impactos que llevan consigo el desarrollo de la investigación en el ámbito económico, social, cultural y empresarial.

Añasco (2012) en su tesis titulada “procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC” planteo como **objetivo general** el adecuado reflejo de las transacciones en los registros contables y la salvaguarda de los activos es el control interno el encargado ya que el tipo de investigación fue cualitativo, nivel descriptivo exista un nivel apropiado de información sobre la consecución de los objetivos operativos los sistemas de información están muy directamente relacionados con los objetivos operativos y de información financiera, como resultados los criterios de aplicación de las encuestas al personal de la empresa entre los gerentes, choferes y otros, en conclusión, se define que la gestión administrativa y financiera vayan encaminadas a prevenir situaciones indeseables, recomendando mejorar los niveles de eficiencia y productividad y el desarrollo de las actividades de la cooperativa de transportes asociados.

Malacara (2011) en su estudio denominado “Metodología para la gestión del Transporte de los incentivos en Fuller Cosmetics México”, planteó como **objetivo general**, diseñar una metodología que permita conocer la gestión de transporte adecuada

en las líneas de incentivos de la compañía Fuller por medio de la simulación, para incrementar la eficiencia en la entrega de las promociones evitando faltantes y minimizando costos. El **tipo** fue cualitativo, el **nivel** descriptivo y analítica y se obtuvo como **resultado**, que la empresa tiene un área encargada de entregar los incentivos a las vendedoras, y que este proceso se da con perfecta coordinación para evitar los costos elevados, desabastos o demoras; siendo la finalidad principal, incrementar las ventas de productos. Por lo que la conclusión central de este estudio es que al mejorar la gestión en el transporte de los incentivos para las vendedoras, la empresa percibe el incremento de las ventas de sus productos y por lo tanto de sus ingresos. Se **recomienda** el lanzamiento la promoción de este producto del año 2010, en la búsqueda del incremento de la eficiencia se cambió la distribución ya que se pensó, empíricamente, una mejor forma de realizarla.

Mendoza (2013) en su estudio denominado “Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en la Pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua”, planteó como objetivo, determinar las condiciones de mejoramiento del transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo y estadístico, sobre el diseño de corte transversal, se obtuvo como resultado que los principales problemas del servicio de transporte urbano colectivo son estructurales y operacionales que provocan altos índices de accidentes y reducen los estándares de calidad. Por lo que sus conclusiones se centraron en que la mejora del servicio debe centrarse en la capacidad técnica y económica de la mano con una adecuada planificación, regulación y control del transporte público dentro del área metropolitana.

López (2011) en su investigación titulada “Estructura y asignación del costo total, del servicio de transporte de carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte “La Misericordia S.A.C.” del departamento de Lambayeque”, planteó como objetivo principal, contribuir en que dicha empresa cuente con un sistema de costos totales que le permita fijar en forma eficiente, eficaz y oportuna los costos de carga, traslado y entrega de bienes; y de esta manera, pueda fijar el costo del servicio. La metodología utilizada fue descriptiva, puesto que describió a detalle los costos de la empresa y la diferenciación de las mismas, analizando las formas en que puede lograrse la eficiencia en la determinación de sus costos. Los resultados a los que arribó sostuvieron que para que la empresa pueda lograr una gestión efectiva debe controlar sus costos variables principalmente. Y la conclusión principal de este estudio es que, un sistema de costos, asegura que las empresas que operan con flota propia o externa, puedan fijar correctamente el precio de sus servicios, asegurando un margen de ganancia razonable.

Lizama y Moreno (2011) en su tesis titulada “estudio exploratorio de la industria del transporte y accidentes de tránsito en Chile” planteo como objetivo general explorar y conocer a la industria del transporte y el fenómeno de los accidentes de tránsito en Chile. Fue de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo y explicativo, teniendo en consideración la población el total de trabajadores de la empresa igual a 250 personas, muestra 70 personas entre directivos y administrativos, en la exploración de la industria del transporte se destacan aspectos como crecimiento y caracterización del parque vehicular, entorno legal, entorno económico, barreras de entrada, estructura empresarial,

uso de tecnologías y condiciones laborales de los trabajadores, mientras que para el fenómeno de los accidentes de tránsito se exponen estadísticas que buscan mostrar el problema y caracterizar el fenómeno. Al inicio del Seminario es presentado un marco teórico, que busca facilitar un posterior análisis de los datos desde tres perspectivas: industrial, socio-técnica y de crisis. Tras observar los datos de accidentes de tránsito, se concluye que los accidentes de tránsito son un fenómeno dañino que ha aumentado en los últimos años en Chile, lo que ha provocado un aumento considerable en el número de lesionados atribuidos a esta causa, además de ser un fenómeno que conlleva grandes costos económicos tanto a privados como al fisco. Aproximadamente un ochenta por ciento de los accidentes ocurren por imprudencia humana (atribuibles tanto a peatones como a conductores), es decir, por acciones irresponsables relacionadas principalmente al no respeto de la normativa de tránsito, consumo de alcohol y exceso de velocidad. Tras analizar los datos, es posible afirmar que el crecimiento sostenido del PIB per cápita y de las expectativas económicas de los chilenos durante los últimos años ha influido positivamente en la venta de autos nuevos en Chile, provocando un aumento sostenido del parque vehicular y en consecuencia, un aumento en el número de accidentes de tránsito. Cabe destacar que son los hogares quienes están aumentando a mayor velocidad la compra de vehículos. La industria del transporte presenta la tasa de accidentabilidad más alta de todos los sectores económicos. La investigación arroja que las posibles causas estarían ligadas al bajo cumplimiento de la normativa del Código del Trabajo relativa a descansos y tiempo máximo de conducción y a una pobre cultura de prevención de riesgos en la industria. Las conclusiones y recomendaciones serán abordadas de la siguiente manera: en primer lugar, se concluirá respecto a los aspectos

más relevantes del fenómeno de los accidentes de tránsito, para luego continuar con los aspectos destacables de los accidentes de tránsito y la industria del transporte obtenidos bajo miradas más específicas, es decir, vistos desde las perspectivas industrial, socio-técnica y de crisis. Finalmente, se presentarán los aprendizajes personales.

Ospina (2015) en su tesis titulada “calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” planteó como objetivo general que enmarca el principal interés de esta tesis doctoral: aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y definiendo con todo, ello sus efectos en términos de satisfacción y lealtad, profundizamos en el estudio de la calidad de servicio en el ámbito específico del transporte de mercancías, identificando las principales tendencias metodológicas para su medición. El estudio del valor percibido se realiza a través de la siguiente secuencia. En primer lugar se presenta una revisión de la literatura que resulta en su definición y en la identificación de las dimensiones del valor que se han propuesto. Posteriormente nos aproximamos al estudio del valor de la relación teniendo en cuenta la gran importancia que esta perspectiva puede aportar al ámbito de aplicación de nuestra investigación. Las experiencias de servicio son el resultado de las continuas interacciones entre las empresas, los procesos que éstas desarrollan, los sistemas utilizados para hacer posibles dichos procesos, los empleados que prestan el servicio y los clientes, ya sean empresas o consumidores. La tradición investigadora asociada a la evaluación de estas experiencias de servicio, durante las

últimas décadas, se ha centrado particularmente en la calidad de servicio, el valor percibido y la satisfacción. La variable que mayor tradición académica presenta es la calidad de servicio que, desde los años setenta, ha recibido gran atención por parte de los investigadores en marketing y se le ha reconocido su importancia en el desarrollo de relaciones entre empresas y en la gestión de la oferta de sus productos en los diferentes mercados (Svensson, 2001). De esta forma, el concepto de calidad de servicio ha ido ganándose un espacio cada vez más importante en la literatura, y desde la academia se ha mostrado un interés creciente por su estudio.

Rodríguez y Chiriboga (2011) en su tesis titulada “diseño de un sistema contable en la empresa de transportes Víctor Hugo Contento González período agosto, septiembre, octubre del 2010” planteo como objetivo general implantar un diseño del Sistema Contable en la Empresa de Transporte de Víctor Hugo Contento González, la metodología para cumplirlos y las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la investigación; la Introducción en donde se resalta la importancia, el beneficio y la estructura de la misma; la Revisión de Literatura, en donde constan las principales categorías, teorías y conceptos relacionados con el tema; Materiales y Métodos, donde se detallan los métodos, técnicas y procedimientos utilizados en el desarrollo del trabajo, Resultados en el que consta el contexto institucional y la aplicación práctica que se basa en el desarrollo de todo el proceso contable hasta llegar a los Estados Financieros con los cuales se aplicó algunos indicadores financieros a fin de conocer la situación real de la empresa de transporte, en conclusión se establece que el Sistema de Contabilidad aplicado en las empresas comerciales permite llevar en forma

ordenada las actividades de la empresa, y así logara el desarrollo económico de la misma a las que se llegaron luego de realizar el trabajo de investigación.

Salirosas y Gonzales (2011) en su tesis titulada “implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales - ERP y su efecto en la reducción de costos de la empresa de transportes turismo directo asegurado S.A” planteo como objetivo general demostrar que la implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales - ERP en la empresa de Transportes Turismo Directo Asegurado S.A, afectará en la reducción de costos, basados en el planteamiento metodológico, las empresas de hoy en día necesitan información rápida y oportuna, que facilite el control total de la información diaria, teniendo en cuenta que existen ciertos limitantes: tecnológicos, empresariales, políticos, recursos humanos, etc. La actualización de sus estructuras empresariales, se hará con el fin de adecuarse a las necesidades de los clientes. Así mismo la infraestructura interna de las empresas representa una gigantesca inversión tecnológica para la organización porque logra optimizar sus procesos internos, establecer un orden institucional, obtener una mejor eficiencia y productividad dentro de la empresa. Todo esto se consigue adecuando un sistema informático integral como es: un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales - ERP que se encarga de integrar áreas, proceso y subprocesos de una empresa, ya que con los resultados obtenidos; luego de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recopilación de información; podemos decir, que el proceso de compras no se maneja eficientemente. De los Resultados obtenidos, determinan que la hipótesis planteada en el proyecto de investigación esté probada y que responda a las necesidades que presenta la empresa en estudio, en

conclusión que la implementación de un sistema ERP permite administrar la información de manera más eficiente y eficaz. Pero se consideró que este sistema es una herramienta de gestión empresarial, que solo entrega información, por lo que se requiere poseer las herramientas y conocimientos adecuados para obtener el mayor provecho de estos sistemas. Este beneficio ha significado un gran impacto en su estructura organizacional.

Sánchez (2013) en su tesis titulada “estudio predictivo de costes y financiación del servicio de transporte urbano colectivo en las empresas españolas mediante la aplicación de redes neuronales artificiales” planteo como objetivo general la realización de un modelo de estimación de los costes de explotación, ingresos por recaudación y aportaciones de Administraciones Públicas de las empresas operadoras del transporte público urbano en superficie, mediante redes neuronales, dadas unas variables, tanto cualitativas como cuantitativas, que consideramos determinantes para la investigación. Con la elaboración de dicho modelo se pretende ofrecer una herramienta para la gestión en la que, tomando como punto de partida unas variables que consideramos relevantes para la prestación del servicio, se puedan estimar los costes de explotación, los ingresos derivados de la recaudación y por tanto determinar cuál sería la necesidad de otras fuentes de financiación para el desarrollo de la actividad. Este estudio se ha realizado a partir del análisis de datos de una muestra de empresas operadoras del transporte urbano colectivo en autobús en municipios de más de 50.000 habitantes, en el período 2008-2010 y está precedido de un análisis empírico descriptivo, que como comentaremos al exponer la estructura de la presente tesis, estará enmarcado en la

primera parte de la investigación empírica. Dicho análisis ofrecerá un diagnóstico de la situación económica y financiera, basada en la información que las empresas disponen en sus cuentas anuales y por otra parte medirá el grado de eficiencia con la que estas empresas prestan el servicio, a través de los resultados obtenidos con la elaboración de una serie de indicadores operacionales, dando a conocer como resultados obtenidos Identificar las variables más representativas para los modelos de estimación mediante redes neuronales; a partir del objetivo anterior, diseñar un modelo basado en tres redes neuronales que a través de la simulación de los datos que representan las variables se pueda ofrecer a los gestores de las empresas operadoras una herramienta de gestión con la que puedan estimar con un porcentaje mínimo de error:

- a) Los costes de explotación de las empresas operadoras del transporte.
- b) los ingresos procedentes de la recaudación por la venta de los títulos de transporte.
- c) Las aportaciones realizadas por parte de las diferentes Administraciones Públicas.

En conclusión Para el desarrollo económico de las ciudades es de vital importancia la planificación de las redes de transporte en el diseño inicial de la estructura de las mismas prestando especial atención al transporte urbano, interurbano o metropolitano, que mantengan relacionadas e interdependientes la gran ciudad con los municipios fuera de su área de influencia. La evolución estructural de los grandes núcleos urbanos hacia modelos más dispersos ha incrementado la distancia media de los desplazamientos y, consecuentemente, su duración. Esto ha propiciado cambios

sustanciales en la distribución modal de la movilidad, haciendo que los movimientos motorizados sustituyan a los viajes a pie, y que aumente la importancia del vehículo privado en relación al transporte público. El transporte es uno de los recursos básicos en el crecimiento económico e impacto medioambiental y social de las ciudades. Respecto a la movilidad urbana, se apuesta por nuevos criterios de reordenación urbana y por otros modos de movilidad, además por el respecto a la calidad del aire en las ciudades minimizando las externalidades que se puedan producir.

Segovia (2011) en su investigación “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Día. Ltda.”, estableció como objetivo, determinar el diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Día. Ltda. Se utilizó el método descriptivo y analítico y los resultados obtenidos mostraron que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. Por lo que la principal conclusión fue que el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz; y que implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Permitirá disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta eficiente para la toma de decisiones.

Valenzuela (2013) en su tesis titulada “diseño de una estrategia de negocio para una empresa de transporte especializado” planteo como objetivo general diseñar una

estrategia de negocio para la empresa Tranval y que le sirva como mapa de ruta en su desarrollo entre los años 2013 y 2020, alcanzando las metas propuestas por sus socios, resaltando como metodología la descripción del negocio: en esta sección se explicará específicamente el modelo de negocio de la empresa, a qué mercado apunta, cuáles son sus clientes, los tipos de carga, los espacios geográficos donde opera, qué tipo de estructura organizacional tiene y todo lo relativo a cómo en definitiva genera valor. - Análisis de mercado: en esta sección se revisará la demanda y la oferta de transporte en Chile, tomando de base algunos documentos de estudio que han sido publicados por entidades especialistas. Junto con lo anterior, se analizarán las cadenas de valor provenientes de las industrias de la minería y construcción, y que definirán cuál es el mercado potencial al que puede apuntar la compañía. También se considerarán los niveles de EBITDA generados en la industria, se mencionarán algunas empresas importantes y que sirven como referencia para el autor en términos de las magnitudes de desarrollo que puede llegar a conseguir una empresa de este tipo. - Proceso declarativo: en esta sección se definirá la visión, misión, valores y compromisos de la compañía con stake holders. Además de lo anterior, se estructurará un cuadro comparativo con una serie de características con las que actualmente cuenta la empresa, y la aspiración que tienen los socios en términos de su desarrollo por cada punto entre los años 2013 y 2020, considerándose como los resultados obtenidos durante los últimos años a nivel país, generando una proporción decisiva de sus exportaciones y absorbiendo también una proporción muy alta de la inversión nacional, conclusión que entrega este trabajo, es que el éxito de la compañía dependerá en gran medida de la inversión por parte de los socios en la atención de los Factores Claves de Éxito. Para desarrollar la empresa a un nivel de

clase mundial no bastará con la inversión en nuevos equipos, los que por sí mismos ya son relevantes. Se deberá prestar especial atención al potenciamiento de sus trabajadores en materias como los adecuados procesos de monitoreo, mantención, la especialización y entendimiento de las actividades que realicen sus clientes. Todo lo anterior conllevará a destinar recursos a herramientas de capacitación para el personal, que los prepare de mejor forma para responder de manera profesional a los desafíos que estarán por enfrentar. La venta de los servicios será también un punto fundamental de éxito, y que con su correcta gestión permitirá a la empresa acceder a cargas directamente de los dueños de las mismas, aumentará su ratio de kilómetros recorridos con carga a bordo, y se le abrirán las puertas hacia la firma de contratos.

Nacionales.

Álvarez y Cerna (2013) en su tesis titulada “la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo” planteo como objetivo general determinar la contribución de la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros en el dinamización de la economía de dicha ciudad, estableciendo el grado de informalidad laboral - tributaria y sugiriendo recomendaciones específicas. Con la investigación, se evaluó la informalidad del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros, para luego desarrollar los pasos pertinentes que comprenden a la metodología de investigación científica. Los resultados muestran que los factores que asocian a la informalidad del micro empresario efectos tributarios (impuestos) son, la tercerización de la ruta de transporte, trato ilegal del propietario del

microbús y sus trabajadores (chofer y cobrador) y la omisión de sus ingresos. Se demuestra que la formalización contribuye positivamente, puesto que su aplicación significa grandes beneficios laborales para sus trabajadores y mayor recaudación tributaria para el estado. Sin embargo, queda demostrado que la falta de atención por parte del gobierno local y gobierno central hacia las empresas del servicio público de transporte de pasajeros sigan no declarando todos sus ingresos netos, quedando en la informalidad laboral y tributaria.

Castro (2013) en su investigación titulada “El Sistema de Deduciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de pasajeros y carga pesada Factoría comercial y transportes S.A.C. de Trujillo”, planteó como objetivo principal, demostrar que el Sistema de Deduciones del IGV impacta significativamente en la liquidez de la mencionada empresa. Y utilizando la metodología descriptiva, obtuvo como resultado, la existencia de una relación causa –efecto las variables estudiadas, ya que la empresa al tener el dinero en la cuenta corriente del Banco de la Nación; y agregar que solo puede ser utilizado para el pago de impuestos, originan que al mismo tiempo la empresa no pueda reinvertir su capital de trabajo, originando que la empresa solicite productos financieros, incrementando así los gastos financieros, y disminuyendo la rentabilidad de la empresa. Y determinó como conclusión principal que el Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central, SPOT, como medida de recaudación administrativa, atenta con el principio de equidad, ya que afecta a toda clase de empresas que comercializan bienes o prestan servicios afectos al sistema, sin tomar en cuenta su tamaño y su capacidad contributiva; y con el principio de no

confiscatoriedad, ya que las empresas sujetas al sistema no pueden disponer libremente de sus fondos detraídos.

Camacho (2012) en su estudio denominado “Diseño del sistema de control interno basado en el modelo COSO para las empresas de autotransporte de pasajeros”, estableció como objetivo principal, determinar un diseño de sistema de control interno para las empresas de autotransporte de pasajeros. Se utilizó el método descriptivo y se obtuvo como resultado, que el transporte urbano de pasajeros es un servicio primordial; porque es el enlace entre las personas y el lugar donde quieren estar; por lo que la organización interna de las empresas que operan el transporte urbano de pasajeros, la evaluación de los proyectos que se requieren para darle transparencia al manejo de los recursos y la buena administración, inducen de alguna manera, el aseguramiento de una calidad y mejor nivel de servicio. Son algunos de los aspectos que deben contemplarse en el ejercicio profesional del transporte público urbano, dentro de un marco legal e institucional respetado y formal. Y la conclusión fundamental de esta investigación es que al conocer la problemática que representa el transporte urbano de pasajeros, es necesario que las entidades económicas que se dediquen a esta actividad, diseñen sistemas adecuados para el correcto manejo de los recursos humanos, materiales y financieros.

Carrasco y Farro (2014) en su investigación de título “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”, estableció como objetivo, determinar cómo incide el control de las cuentas por cobrar en la mejora de la eficiencia y gestión.

Utilizando el método descriptivo y analítico, el autor obtuvo como resultado, que las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza eran deficientes y no permitían obtener datos fiables ni promover la eficiencia de las operaciones, además de que la responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar las llevaba una sola persona, actividad que debería ser separada por cada función para así asegurar el cumplimiento por parte del personal, evitando posibles errores y decisiones apresuradas. Existía asimismo una deficiencia en el registro de las transacciones, puesto que se concedían créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro, había también casos en que las cuentas por cobrar vencían porque las facturas no eran cobradas a tiempo, existiendo asimismo límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente. La principal conclusión fue que el control de las cuentas por cobrar resulta imprescindible para la mejora de la eficiencia en la gestión de la empresa.

Hemeryth y Sánchez (2013) en su estudio "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013", plantearon como objetivo, estudiar la evaluación de sistemas de control de inventario por las empresas privadas del Estado de Falcón, a fin de conocer la organización y ejecución del proceso de dirección de la misma. La investigación que utilizó el método descriptivo y analítico, obtuvo como resultado que la evaluación y control de inventario implantado por las empresas comerciales del Estado Falcón son deficientes en los procesos dentro de los almacenes. Por lo que la conclusión fue la necesidad de definir y documentar las funciones y

actividades de cada trabajador, siguiendo la secuencia de actividades a realizar por cada uno, lo que en consecuencia permitiría mejorar el control de los inventarios.

Maguiña (2014) en su estudio denominado “Servicio de Calidad del terminal terrestre interprovincial de pasajeros Lima – Norte”, sustenta que el objetivo principal de la investigación es determinar el nivel de calidad de dicho terminal. De este modo, el autor utilizó el método descriptivo, analítico y estadístico (a través de encuestas) y obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los clientes es positivo y significativo debido a que el terminal tiene flujos de salida y llegada diferente para pasajeros, equipaje y encomiendas respectivamente, lo que permite lograr la satisfacción de los usuarios. De esta manera, la conclusión principal del autor es que la diferenciación de servicios permite determinar precios en función a sus costos.

Meregildo y Santos (2014) en su tesis titulada: “Plan de marketing y estimación de su impacto en las ventas de la empresa turismo ejecutivo S.R.L. de la ciudad de trujillo-2014” planteó como **objetivo general**, Elaborar un plan de marketing y medir su impacto en el incremento de las ventas de la Empresa de Turismo Ejecutivo S.R.L. de la Ciudad de Trujillo 2014, de tal modo teniendo en consideración el objetivo específico en la cual indica; Describir el análisis del entorno y la situación actual de la Empresa. Medir el impacto de las estrategias de Marketing Mix, en las ventas de la Empresa de Turismo Ejecutivo S.R.L de la Ciudad de Trujillo 2014, en la cual se **justifica** La necesidad de estructurar un plan de marketing para aumentar las ventas de la empresa de Turismo Ejecutivo SRL surge debido al bajo volumen de las ventas obtenidas en este Servicio en el mercado; auscultando el entorno observamos que existe una tendencia

mundial a elaborar planes de marketing y cuya influencia refleja en forma muy importante en cuanto a los **resultados** que se podrían obtener la estructuración de un Plan de marketing, así como buscar que estas instituciones mejoren su imagen y 7 brinden óptimos servicios a sus clientes, usuarios y trabajadores. Desde otra perspectiva también es para el mejoramiento del servicio de la Empresa de Turismo Ejecutivo SRL y en especial para aumentar las ventas en la Empresa, La compañía de Transportes Turismos Ejecutivo ha ganado mucho mercado con la inauguración de sucursales en diferentes sitios estratégicos de la Selva, pero en los últimos años la competencia ha aumentado y la misma no cuenta con flotas innovadas, un servicio diferenciado resultando una de sus deficiencias. Según los datos obtenidos, el plan de marketing tiene un impacto positivo en las ventas de turismo ejecutivo S.R.L. así quedó demostrado en el análisis comparativo que se realizó, obteniendo un impacto de 8.06%.

Tucumango (2014) en su investigación de título “Viabilidad económica y financiera de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros Expreso Tierra Dorada E.I.R.L en la ruta San Miguel – Cajamarca y viceversa”, estableció como objetivo principal, determinar la viabilidad económica y financiera para la puesta en marcha de dicha empresa. Utilizando el método deductivo, descriptivo y econométrico, el autor obtuvo como resultado que la empresa de transporte interprovincial sí es viable tanto económica como financieramente, debido que en el corto y largo plazo podrá hacerle frente a sus obligaciones. Y la conclusión principal a la que arribó es que para que una empresa se establezca en el mercado debe ser sustentable tanto en el corto como el largo plazo.

Villavicencio (2014) en su investigación, cuyo título es “Calidad de servicios en el área de carga y encomienda y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A, Trujillo”, planteó como objetivo, determinar la calidad de servicio de la empresa de transportes en mención, ya que ésta se viene desarrollando dentro de un mercado altamente competitivo a nivel regional y nacional. De este modo, utilizando la metodología deductiva, analítica, sintética y estadística (a través de encuestas), obtuvo como resultado que la calidad que brinda la Empresa de Transportes Línea S.A. es buena en todos sus ámbitos, ya que la relación existente con la satisfacción de sus clientes es positiva y significativa. Y concluyó que la calidad de servicio es eficiente a razón de la confianza que se brinda a los clientes y la relación leal con los mismos.

Zambrano (2011) en su tesis titulada “análisis, diseño e implementación de un datamart para el área de mantenimiento y logística de una empresa de transporte público de pasajeros”, planteo como objetivo general El objetivo del presente proyecto es realizar el análisis, diseño e implementación de un Datamart que responda a los requerimientos de análisis de información del área de mantenimiento y logística de una empresa de transporte público de pasajeros, Se eligió como metodología de la solución a una metodología basada en RUP y en la herramienta UML para desarrollar un Data Warehouse o Datamart llamada Data Warehouse En gineering Process (DWEP). Esta metodología fue propuesta por Sergio Luján-Mora y Juan Trujillo en el año 2006. Para el presente proyecto dicha metodología será aplicada al desarrollo de un Datamart, dicho análisis empieza por definir y analizar claramente la especificación de los Casos

de Uso encontrados en la etapa anterior. Además, se analiza los datos que servirán como fuente para el Datamart. Se emplearán Diagramas de Esquemas para modelar los datos de carga y se realizan los esbozos para los procesos de ETL, diseño se define la estructura del Datamart tanto al nivel lógico como físico. Además, se realiza un diagrama de mapeo de datos, el cual muestra la relación de cómo los datos fuentes están relacionados con los datos del modelo multidimensional, es decir, está basada en una metodología ampliamente conocida y sobre todo propone las mejores prácticas en el desarrollo de software. El emplear UML tiene las siguientes ventajas: es un lenguaje visual que permite complejidad en el modelamiento, provee flexibilidad y especialización en los 44 diagramas, permite crear estereotipos personalizados, permite modelar dimensiones que serían difíciles con un diagrama de Entidad Relación, en conclusión los procesos de Gestión del Proyecto que incluyeron las tareas de planificación, ejecución, seguimiento y control junto con los entregables propuestos por el PMBOK permitieron desarrollar el proyecto satisfactoriamente en el tiempo similar al estimado y con la calidad deseada. Por ello, es importante contar con procesos y entregables de Gestión de Proyectos durante el desarrollo de todo proyecto. La metodología DWEP logró guiar exitosamente toda la construcción de la solución. Las necesidades de información del área de mantenimiento y logística de una empresa de transporte público fueron identificadas satisfactoriamente debido a que se consideró los posibles escenarios, actores y supuestos en toda empresa del mismo rubro. Esto contribuyó a identificar requerimientos claros y precisos que fueron documentados y utilizados para la construcción del modelo multidimensional. El modelo multidimensional de la solución logró abarcar las necesidades de información

identificadas y fue representado utilizando diagramas de fácil comprensión que permitieron una correcta validación del mismo, Los procesos de extracción, transformación y carga de los datos lograron contar con un Datamart con datos correctos y coherentes provenientes de la base de datos fuente. Los procesos fueron implementados empleando estándares de programación y luego se verificó su funcionamiento a través de un plan de casos de prueba, La elección de la herramienta de explotación fue la adecuada debido a que permitió una fácil interacción con usuarios que estuviesen familiarizados con el uso de hojas de cálculo y sin conocimientos avanzados de computación, Los reportes y tableros de control elaborados permitieron mostrar la importancia de la explotación de la información y de los indicadores que generan una ventaja competitiva en las empresas de transporte público.

2.2 Bases Teóricas

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal.

No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente

Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

COSO II.- Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizaciones de Comisión, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas.

Amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

En septiembre de 2004 se publica el estudio ERM (Enterprise Risk Management) como una ampliación de Coso 1, de acuerdo a las conclusiones de los servicios de Pricewaterhouse a la comisión.

Que se puede Obtener a través de COSO?

Proporciona un marco de referencia aplicable a cualquier organización.

Para COSO, este proceso debe estar integrado con el negocio, de tal manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.

Trasmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización:

Desde la Alta Dirección hasta el último empleado.

Ventajas de Coso permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. Toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.

Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo. El informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema. En Estados Unidos de América, el Informe COSO ha permitido que académicos, legislativos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el Control Interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen. El estudio ha tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los Consejos de Administración de las organizaciones, resaltando la necesidad de que los administradores y altos directores presten atención al Control Interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los Comités de Auditoría y de una calificada Auditoría Interna y Externa, recalando la necesidad de que el Control Interno forme parte de los diferentes procesos y no de mecanismos burocráticos.

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. No todas las personas entienden lo

mismo por “Control Interno”, esto se agrava cuando sin estar claramente definido se utiliza en la normatividad.

2.3 marco conceptual

Es muy trascendental considerar el concepto, objetivos, clases, componentes e importancia sobre el control interno, tal como se especifica de la siguiente manera:

Concepto: El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno.

El control interno son acciones de control incorporadas a las funciones de la organización, dentro de cada ciclo operativo del ente, que permite controlar para el logro de los objetivos.

El control interno lo lleva a cabo el Directorio, la Gerencia y los demás miembros de la entidad. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Por lo tanto debe haber un vínculo estrecho entre las funciones de cada individuo, la forma de ejecución, con los objetivos de la entidad.

El control interno por muy bien diseñado que esté, solamente puede aportar un grado razonable de seguridad a la empresa. Las cosas que lo afectan son:

- Las decisiones pueden ser erróneas.
- Relación costos beneficios.
- Fallas humanas por errores o equivocaciones.
- El control interno puede equivocarse cuando dos o más personas se lo proponen.

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado íntegra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado.

El Control Interno no es un evento aislado, es una serie de acciones de control que ocurren de manera constante, a través del funcionamiento y operación de cada

institución pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y gestión de cada organismo y entidad pública, y asistiendo a la Máxima Autoridad de manera permanente, en cuanto al manejo de la institución y alcance de sus objetivos se refiere.

Objetivos

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno. Debiendo mencionar que los objetivos de Control Interno son los siguientes:

Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera:

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

Ejemplos:

- Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a intervalos razonables.
- Utilización de Máquinas Registradoras para ingresos
- Asegurar apropiadamente los activos de la empresa
- Consignar diariamente y en la mismas especies los ingresos

Efectividad y Eficiencia de las Operaciones:

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

Ejemplo: El establecimiento de un sistema de incentivos a la producción.

Cumplimiento de las leyes y Regulaciones Aplicables:

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos

los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

Clases del Control Interno:

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos. La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

Control Administrativo:

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos los controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Ejemplo: Que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación.

Otro control administrativo sería la obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores. Estos controles administrativos interesan en segundo plano a los

Audidores independientes, pero nada les prohíbe realizar una evaluación de los mismos hasta donde consideren sea necesario para lograr una mejor opinión.

Control Contable:

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados.

Componentes:

De acuerdo a la Declaración Profesional No.7 tantas veces citada el nuevo concepto de control interno está constituido por los siguientes componentes interrelacionados derivados de la forma de gestionar la organización:

✓ Ambiente De Control:

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y valores éticos.- Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

Competencia.- Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración.- Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación.- Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos. "el ambiente de control" que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden

complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno.

✓ **Evaluación de Riesgos:**

Riesgos.- Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Objetivos.- Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futuro y así

asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

Objetivos de Información Financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.

Objetivos de Operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.

Objetivos de Cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.

Análisis de riesgos y su proceso, Los aspectos importantes a incluir son entre otros:

- a) Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
- b) Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
- c) Establecimiento de acciones y controles necesarios
- d) Evaluación periódica del proceso anterior

Manejo de cambios.- Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el

auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección. "Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. "Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. "Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

✓ **Actividades de Control**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos

reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

✓ **Información y Comunicación:**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

✓ **Supervisión y Seguimiento:**

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por lo mismo. Todo sistema de Control Interno

por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- ❖ Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- ❖ Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados.
- ❖ Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor

importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

- ❖ El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

Importancia del control interno: Entendemos como control interno el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos, que aseguran la protección de los activos, la fidelidad de los registros contables y el desarrollo de la actividad de forma eficaz según las directrices de la dirección.

La evaluación del control interno proporciona al auditor un marco de referencia útil para el buen desarrollo de la auditoría.

A nivel general podemos decir que existen dos tipos de control interno dentro de la Sociedad:

Control interno PREVENTIVO: actúan antes de producirse los hechos a controlar, intentando anticiparse a los posibles errores o problemas.

Control interno VERIFICATIVO: cuya misión es comprobar si los hechos que ya se han producido se acomodan a lo que se esperaba de ellos o si existen diferencias entre lo previsto y lo realizado. Algunas sociedades optan por introducir la figura de “Controller” cuya función es la de llevar a cabo los procedimientos de control interno de la entidad.

Las sociedades de mayor volumen, cuentan con un departamento exclusivo de Auditoría interna, que se encarga de hacer cumplir todos estos procesos de control interno.

Desde el punto de vista de la Auditoría perseguimos evaluar la implementación y el diseño de los controles clave de la organización, que incluyen:

El proceso de preparación de la información financiera, las actividades de control sobre las autorizaciones, registros y procedimientos, la segregación de funciones dentro de la organización, y el registro, aprobación y desglose de los saldos y transacciones con partes vinculadas.

Como auditores debemos de analizar los posibles errores en los que se pueda incurrir dentro del sistema de control interno, para así poder identificar los riesgos materiales en los estados financieros, posibles riesgos de fraude, y riesgos del entorno informático que pudieran tener repercusión en los estados financieros de la entidad.

La implantación de un buen sistema de control interno, reduce en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, lo que hace que el auditor tenga más confianza y pueda disminuir las pruebas en ciertas áreas, ya que el enfoque de la auditoría se basa en el riesgo, el análisis exhaustivo de la entidad y su entorno, nos hace detectar las áreas más vulnerables, y poder realizar las pruebas con más nivel de detalle.

El análisis del sistema de control interno se hace básicamente mediante un cuestionario de control interno, seguido de pruebas de cumplimiento, y la redacción de un

memorándum que incluyen las conclusiones del proceso de evaluación. Con lo cual es importante, encontrarnos a la hora de trabajar, con entidades que dispongan de un buen sistema de control interno, ya que beneficia tanto a la entidad en sí misma, como al Auditor que adquiere una fiabilidad superior en sus pruebas y procedimientos de verificación.

Gestión del control interno.- En términos generales, se puede decir que el control debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados.

- **Los condicionantes del control de gestión.**- El primer condicionante es el entorno. Puede ser un entorno estable o dinámico, variable cíclicamente o completamente atípico. La adaptación al entorno cambiante puede ser la clave del desarrollo de la empresa. Los objetivos de la empresa también condicionan el sistema de control de gestión, según sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y medioambientales, etc. La estructura de la organización, según sea funcional o divisional, implica establecer variables distintas, y por ende objetivos y sistemas de control también distintos. El tamaño de la empresa está directamente relacionado con la centralización. En la medida que el volumen aumenta es necesaria la descentralización, pues hay más cantidad de información y complejidad creciente en la toma de decisiones. Por último, la cultura de la

empresa, en el sentido de las relaciones humanas en la organización, es un factor determinante del control de gestión, sin olvidar el sistema de incentivos y motivación del personal.

- **Los fines del control de gestión.**- El fin último del control de gestión es el uso eficiente de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos. Sin embargo podemos concretar otros fines más específicos como los siguientes:
Informar. Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.
Coordinar. Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.
Evaluar. La consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.
Motivar. El impulso y la ayuda a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos.

Los instrumentos del control de gestión.- Las herramientas básicas del control de gestión son la planificación y los presupuestos. La planificación consiste en adelantarse al futuro eliminando incertidumbres. Está relacionada con el largo plazo y con la gestión corriente, así como con la obtención de información básicamente externa. Los planes se materializan en programas. El presupuesto está más vinculado con el corto plazo. Consiste en determinar de forma más exacta los objetivos, concretando cuantías y responsables. El presupuesto aplicado al futuro inmediato se conoce por planificación operativa; se realiza para un plazo de días o semanas, con variables totalmente

cuantitativas y una implicación directa de cada departamento. El presupuesto se debe negociar con los responsables para conseguir una mayor implicación; no se debe imponer, porque originaría desinterés en la consecución de los objetivos. La comparación de los datos reales, obtenidos esencialmente de la contabilidad, con los previstos puede originar desviaciones, cuando no coinciden. Las causas pueden ser:

- Errores en las previsiones del entorno: estimación de ventas, coste de ventas, gastos generales, etc.
- Errores de método: poca descentralización, escaso rigor temporal, falta de coordinación entre contabilidad y presupuestos, etc.
- Errores en la relación medios–fines: cifras ambiciosas, incorrecto uso de los medios, etc.

Esas desviaciones son analizadas para tomar decisiones, tanto estratégicas (revisión y/o cambio de plan y programas), como tácticas u operativas (revisión y/o cambio de objetivos y presupuestos).

Tipos de control de gestión:

1. Según la fase de acción (momento):
 - Control previo, a priori o ex ante: se realiza con anticipación a las acciones u operaciones que se van a controlar, en el momento de la planificación o

programación (el presupuesto de caja es un elemento de control de las erogaciones).

- Control directo o de ejecución: lo realiza la propia persona u órgano responsable de las operaciones mientras ejecuta la tarea (el que firma un cheque y controla la documentación que respalda su emisión).
- Control posterior o a posteriori: se realiza con posterioridad a la ejecución de la actividad y es efectuado por una persona ajena a la responsabilidad operativa (el objeto es comparar previsiones y objetivos con lo cumplido).

2. Según el grado de exhaustividad:

- Formal: se limita a la correlación entre documentación, cuentas y registros.
- Material: formal más comprobaciones in situ.
- Integral: material y suma el diagnóstico (que determina el origen de las fallas) y las recomendaciones (que busca las soluciones).

3. Según la permanencia:

- Control permanente o automático (controles de diseño): toda norma o procedimiento, en el momento de su diseño o creación, debe prever controles propios o automáticos, que permitan detectar errores e induzcan a tomar acciones correctivas (el control por oposición que se produce cuando dos individuos se verifican mutuamente, la separación de funciones).
- Control no rutinario o por excepción: aquellos que se efectúan en forma periódica o de manera sorpresiva cuando existen elementos de juicio que indican

que es necesario su ejecución (un inventario o arqueo de caja ante la existencia de un faltante).

4. **Según el alcance:**

- **Controles puntuales o específicos:** se limitan a la evaluación del control dentro de una unidad de la organización, a aspectos específicos (comparación de recuentos físicos con registros contables, conciliación de determinados saldos, confrontación de datos propios con información de terceros.
- **Controles integrales:** implican la revisión periódica de la eficacia del sistema de control interno en la organización o de sus componentes (sea informalmente, a través del contacto directo, utilizando expertos en control como auditores o mediante la autoevaluación) y que puede estar motivada por cambios en la estrategia o en la dirección, importantes adquisiciones o enajenaciones, cambios en la explotación.

III. Metodología

La metodología permite integrar de manera coherente los objetivos de la línea de investigación científica, las técnicas de recolección de información que se utilizaron así como el análisis previsto para la información recolectada, para obtener resultados confiables.

1.1. Diseño de Investigación

La contrastación de los resultados de la investigación, se realizó con el diseño no experimental; porque las variables tanto endógena como exógena se obtuvieron mediante encuestas realizadas a la muestra alcanzada de la Empresa de Transportes Huascarán S.A.

Por otro lado, la tipificación de la investigación, “La incidencia del control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. 2015” es una investigación cuya tipología según su naturaleza es APLICADA, porque se utilizó información existente obtenidas mediante encuestas; según su temporalidad es Transversal, puesto que el año de estudio es el 2015 y según la relación causal entre variables es **descriptiva y explicativa**, porque se analizaron la correlación entre la gestión de la empresa con el control interno, y se explicó la relación causa-efecto de las mismas.

1.2. Población y muestra

En este apartado, se explica cuál es el universo de la investigación, y cuál fue la manera de obtención de la muestra representativa del estudio, para el adecuado procesamiento de datos y obtención de resultados confiables.

Población: la población de la investigación está conformada por personas entre damas y caballeros (conductores, ayudantes, personal de atención y directivos) de la empresa de transportes “Huascarán” S.A.

Muestra: la muestra es un porcentaje representativo de la población con el cual se trabajó y procesó los datos. De modo que las conclusiones obtenidas del análisis de dicha muestra, se extendieron y ampliaron para la población.

En ese sentido, para definir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas o conocidas que se muestra en el gráfico siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos y confiables (Tabla N°1).

e: es el error muestra deseado. El error muestra es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos se hicieron).

Tabla N°1: Niveles de Confianza

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

En el caso de la presente investigación, la población equivale a 160 personas, que es el total de trabajadores que laboraron en la empresa de Transportes Huascarán S.A. en el año 2015.

Se consideró un nivel de confianza un 95% (cuya constante k es 1.96), lo que equivale a un error de 5%. Ahora bien, la probabilidad “ p ” de que un encuestado haya considerado que la empresa está cumpliendo con sus objetivos y metas es 50%, por lo que la probabilidad “ q ” resulta siendo otros 50%. En ese sentido y siguiendo la fórmula

presentada líneas arriba, se obtuvo una muestra igual a 60 personas, es decir, empleados y directivos de la empresa de transportes que fueron encuestados aleatoriamente.

1.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

En base a la hipótesis formulada en el apartado precedente, la cual plantea que el control interno en la gestión integral de la empresa de transportes Huascarán S. A. en el año 2015, no ha mostrado una incidencia positiva y significativa, debido a la débil implementación del sistema de gestión interno; por lo que el cumplimiento de los objetivos operacionales, financieros y económicos ha sido deficiente; se planteó el siguiente modelo:

$$Y = f(X_1)$$

Donde:

Y= Gestión empresarial

X₁= Control interno

Tabla N° 2: Operacionalización de Variables

	Variable	Dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Fuente de información
VARIABLE DEPENDIENTE	<u>GESTIÓN EMPRESARIAL</u>	CONTABLE	Objetivos y metas cumplidos.	Objetivos y metas cumplidos.	Encuesta
VARIABLE INDEPENDIENTE	<u>CONTROL INTERNO</u>	CONTABLE	Acciones de Control Interno	Acciones de Control Interno	Encuesta

FUENTE: Elaboración Propia.

1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para recolectar los datos fue de manera directa, para lo cual se empleó como instrumento una encuesta, y la principal fuente de recolección fueron los trabajadores y directivos pertenecientes de la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015.

1.5. Plan de Análisis

La técnica de procesamiento de los datos se realizó en base a los resultados que se obtuvieron de las encuestas a aplicadas a la muestra. De ese modo, la información fue descargada en el software Excel, y se analizó e interpretó los resultados de la gestión empresarial en base al control interno de la empresa de transportes Huascarán S.A. Del año 2015.

3.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo incide el control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el control interno en la Empresa de Transporte Huascarán S.A. del 2015.</p> <p>Describir la gestión en la Empresa de transportes Huascarán S.A. 2015.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El control interno en la gestión integral de la empresa de transportes Huascarán S. A. en el año 2015, no ha mostrado una incidencia positiva y significativa, debido a la débil implementación del sistema de gestión interno; por lo que el cumplimiento de los objetivos operacionales, financieros y económicos ha sido deficiente.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El planteamiento de estrategias en las diferentes áreas de la empresa de transportes Huascarán S.A en el año 2015, ha sido deficiente debido a la falta de implementación efectiva de un sistema de control interno.</p> <p>El logro de objetivos operacionales, financieros y económicos de la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015, ha sido deficiente a razón de la falta de implementación efectiva de un sistema de control interno.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo y Explicativo</p> <p>Diseño: de corte transversal</p> <p>Población: total de trabajadores de la empresa de transportes Huascarán S.A., igual a 160 personas.</p> <p>Muestra: 50 personas, entre trabajadores y directivos.</p> <p>Variables: variable dependiente: Gestión empresarial; variable independiente: Control Interno.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Los datos se obtendrán de manera directa y el instrumento de recolección de datos será la “Encuesta”.</p> <p>Plan de Análisis: El análisis y procesamiento de los datos se realizará mediante el Software Excel.</p>

3.7. Principios Éticos

Para poder desarrollar el informe final de esta investigación en función al Proyecto, hice la explicación de los principios éticos que se tuvieron en cuenta en su desarrollo. De este modo planteé como principios éticos que me guiaron en el desarrollo y ejecución del presente Proyecto, a los siguientes: responsabilidad y puntualidad en el cumplimiento del cronograma, evitar plagios de investigaciones anteriores, no manipular los datos a conveniencia del investigador, y finalmente, respetar los lineamientos establecidos para el desarrollo adecuado de la investigación.

IV. Resultados

Para poder mostrar los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos y trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A., es imprescindible primero, describir a la empresa.

De este modo, comenzamos describiendo su **misión**: “Somos una empresa de servicios comprometida en brindar a nuestros clientes y usuarios en general un servicio de transporte terrestre de pasajeros y carga, con un nivel de alta calidad, puntualidad, seguridad y comodidad; satisfaciendo totalmente sus expectativas”, y su **visión** “Convertirnos en una de las empresas líderes de transporte terrestre de pasajeros en la Provincia de Huaraz, logrando que nuestros estándares sean los más altos posibles , de manera que los usuarios se sientan totalmente a gusto con nuestros servicios y seamos reconocidos por nuestros valores empresariales”.

Ahora, como bien sabemos, para que una empresa pueda desarrollar sus actividades en función a su misión y en encaminándose a su visión, debe plantearse objetivos y para lograrlos mediante estrategias.

Por lo que, los **objetivos** de la empresa en estudio en el año 2015 fueron:

- Garantizar que nuestros clientes lleguen a su destino, cuidando su seguridad, minimizando sus contratiempos y manteniendo la calidad de nuestro servicio de acuerdo a sus necesidades.
- Garantizar que la mercadería y carga que nuestros clientes nos confían llegue a su destino en perfectas condiciones y en el tiempo pactado.

4.1. Resultado

Sin embargo, la empresa de transportes Huascarán S.A., en el año 2015 no se había planteado estrategias ni maneras de llevar a cabo el control interno integral y adecuado a sus actividades, para que cada una de ellas se encamine hacia el logro eficaz y eficiente de los objetivos; motivo por el cual la gestión de la empresa mostró debilidades y las sucesivas consecuencias negativas.

Respecto a las generalidades de la empresa, esta se fundó en el año 2013, y para el año de estudio (2015) contó con más de 31 trabajadores, y el principal giro de negocio fue el transporte de pasajeros y de carga.

En ese orden de ideas y ya descritas las principales generalidades de la empresa, en adelante, describiré primero el perfil de los trabajadores y en segundo lugar las actividades que realizó la empresa a modo de control interno y su impacto en la gestión integral de la empresa.

Tabla 1
Distribución de la muestra según las edades de los trabajadores de la empresa.

Edad	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
20 – 40 años	41	68.33
41 – 60 años	19	31.67
61 a más años	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 2

Distribución de la muestra según el género de los trabajadores de la empresa.

Género	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Femenino	11	18.33
Masculino	49	81.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 3

Distribución de la muestra según el estado civil de los trabajadores de la empresa.

Estado civil	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Soltero	18	30
Casado	15	25
Conviviente	25	41.67
Viudo	0	0
Divorciado	0	3.33
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 4

Distribución de la muestra según el grado de instrucción de los trabajadores de la empresa.

Grado de instrucción	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Primaria Completa	20	33.33
Secundaria Completa	32	53.33
Superior completa	8	13.33
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 5

Distribución de la muestra según el cargo u ocupación de los trabajadores de la empresa.

Cargo u ocupación	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Directivos	2	3.33
Personal Administrativo	8	13.33
Personal de Operaciones	50	83.33
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 6

Distribución de la muestra según el conocimiento sobre el organigrama de la empresa.

Conocen el organigrama	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	16	26.67
No	38	63.33
No sabe	6	10
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 7

Distribución de la muestra según la práctica de valores éticos por parte de los trabajadores.

Practican los valores éticos	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre	9	15
Casi siempre	23	38.33
A veces	21	35
Nunca	7	11.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 8

Distribución de la muestra según el cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa.

Cumplen con normas y políticas de la empresa	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	31	51.67
No	29	48.33
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 9

Distribución de la muestra según la supervisión adecuada.

La supervisión es adecuada	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	16	26.67
No	38	63.33
No sabe	6	10
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 10

Distribución de la muestra según el uso racional de sus recursos

Utiliza de forma racional sus recurso	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	22	36.67
No	38	63.33
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 11

Distribución de la muestra según las estrategias para el logro de sus objetivos y metas

Usa estrategias para el logro de sus objetivos y metas	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	15	25
No	35	58.33
No sabe	10	16.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 12

Distribución de la muestra según la transferencia de información de la empresa.

Transfiere información la empresa	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Diario	9	15
Semanal	26	43.33
Quincenal	18	30.00
Mensual	7	11.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 13

Distribución de la muestra según la información transferida en las diferentes áreas de la empresa.

Se transfieren la información a diferentes áreas	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Información oportuna y detallada	8	13.33
Información oportuna y poco detallada	18	30
Información a destiempo y detallada	10	16.67
Información a destiempo y poco detallada	24	40
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 14

Distribución de la muestra según el cumplimiento de los objetivos y metas.

Cumplimiento de objetivos y metas	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	16	26.67
No	37	61.67
No sabe	7	11.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

Tabla 15

Distribución de la muestra según el control interno sobre las actividades que realiza

Lleva acabo un control interno sobre las actividades	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	11	18.33
No	39	65
No sabe	10	16.67
Total	60	100

Fuente: Cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.2015

4.2. Análisis de Resultados

Del 100% igual a 60 encuestados, el 63.33% dicen que no cuenta con un organigrama, mientras el 26.67 % afirman que si cuenta con un organigrama y el 10 % desconocen si cuenta o no con dicho organigrama; en cuanto a la utilización de la forma racional de sus recursos el 63.33 % dicen que no usan racionalmente sus recursos y el 36.68% dicen que no usan; así mismo con relación a la supervisión adecuada el 63.33% menciona que no existe una buena supervisión adecuada dentro de la empresa, mientras el 26.67% mencionan que sí y el 10% no tienen conocimiento; cabe señalar que en cuanto a la pregunta, prácticas sobre los valores éticos el 38.33 % mencionan que casi siempre practican, el 35 % dicen que a veces practican, mientras el 15% dicen que siempre practican los valores éticos y el 11.67% no los ponen en práctica nunca por lo mismo que no tienen estudios, y por último con relación al cumplimiento de las normas y políticas de la empresa se obtuvo el siguiente resultado donde el 51.67 % dicen que si cumplen con lo indicado líneas arriba con relación a las normas, mientras el 48.33% mencionan que no se cumplen con dichas supervisiones.

Para lo cual existe relación con el estudio del autor Valencia (1992) en el Modelo de Control Interno - Informe Coso (página 24), en su informe menciona un componente importante que es el de la evaluación y supervisión de monitoreo donde menciona las medidas que obtiene el personal al realizar sus actividades habituales evidenciando el buen funcionamiento del sistema de control interno, las comunicaciones con terceros la que corroboran la información generada internamente o advierten problemas, las

comparaciones periódicas de importes registrados contra los activos físicos, receptividad ante las recomendaciones de auditores internos y externos, el grado de comprensión del personal sobre los códigos de ética y conducta (ver si se hacen encuestas periódicas) y la eficacia de las actividades de Auditoría Interna.

Así mismo con relación a la pregunta sobre uso de estrategias para el logro de sus objetivos y metas del 100% igual a 60 encuestados; el 58.33 % mencionan que no se usan adecuadas estrategias, mientras el 25% mencionan que si se usan y el 16.67% dicen que no saben.

Esto guarda relación con el autor Johantov (2008) en su Blogs el buen uso de las estrategias para la empresa (pág. 32) donde menciona que son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

V. Conclusiones

Como conclusiones en cuanto a los objetivos se llegaron a los siguientes puntos:

- Se describió el control interno en la empresa de transportes Huascarán S.A., con el 26.67% que afirman que la supervisión es adecuada (tabla 9), el 18.83% que afirman que se realiza el control interno de las actividades (tabla 15) y con el 15% que afirman que se transfieren la información de la empresa a los directivos (tabla 12). El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la empresa de transportes Huascarán S.A., se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de las empresas de transporte urbano.
- Se describió la gestión en la empresa de transportes Huascarán S.A., con el 51.67% que afirman que si se cumplen las normas y políticas (tabla 8), con el 36.67% afirman que si se usa de forma racional sus recursos (tabla 10), con el 13.33% afirmaron que información a diferentes áreas es oportuna y detallada

(tabla 13) y el 26.67% dijeron que si se logró los objetivos y su metas de la empresa (tabla 11), Queda determinado que el control interno incide directamente en la ejecución de las actividades en la empresa de transportes Huascarán S.A. de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y el sustento teórico de los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual que le dan una solidez al trabajo de investigación científica.

- Del mismo modo se determinó analizar las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., En este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

VI. Recomendaciones

Se le recomienda lo siguiente:

Se recomienda que las supervisiones y capacitaciones al personal sean más continuas, para que de este modo se pueda garantizar el cumplimiento de las diferentes actividades a través del buen desempeño laboral de los trabajadores de las diferentes áreas y así transferir la información a los directivos de forma detallada y oportuna, por la buena imagen de la empresa Huascarán S.A.

Se recomienda a la empresa de transportes Huascarán S.A., hacer uso total de sus recursos para que pueda invertir o dar incentivos a los trabajadores, para el logro de sus objetivos y metas tienen que desarrollar nuevas estrategias cada año para que los trabajadores puedan llevar a cabo sus labores de manera correcta, oportuna, eficaz y eficiente, la transferencia de la información a las diferentes áreas debería ser a tiempo y de forma oportuna. La empresa debe tener bien definidas las normas y políticas de su empresa y hacerlas cumplir a cabalidad a cada uno de los trabajadores, sólo así logrará que éstos se identifiquen con ella y puedan orientar sus labores no sólo a sus intereses personales, sino también a los intereses generales de la empresa ya que el cumplimiento de valores éticos es también fundamental. De tal modo que los propietarios, directivos y gerentes de las empresas de transporte urbano deben facilitar el funcionamiento de los componentes del control interno y la aplicación de los principios del buen gobierno para conseguir los objetivos operacionales, financieros y normativos.

Las empresas de transporte urbano deben disponer de buen sistema de control interno para poder conseguir sus objetivos de rentabilidad y prevención de pérdidas de recursos; puede ayudar a la obtención de información financiera fiable; para de este modo poder determinar dichas incidencias que a futuro puedan entorpecer la eficiencia de un buen control interno dentro de la empresa, por lo tanto también puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.

Referencias Bibliográficas

La bibliografía referente al tema es la siguiente:

Alvarado, A. (2012). *“Proyecto de inversión para la creación de una empresa de transportes interprovincial privado de puerta a puerta para los estudiantes de la Espol”* en Guayaquil. Tesis de Ciencias Económicas. Escuela superior politécnica del litoral. Ecuador

Álvarez, J. y Cerma, M. (2013). *“La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo”* en Trujillo. Tesis de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú

Armas, K. (2014). *“Modelo administrativo financiero de la empresa de transportes y encomiendas, taxis lagos en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”* en Ibarra. Tesis de ingeniería en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica del Norte. Ecuador

Armas, P. (2014). *“Modelo administrativo financiero para la empresa de transportes y encomiendas, taxis en la ciudad de Ibarra”* en Imbabura. Tesis de Maestría. Universidad Americana. Ecuador

Añasco, M. (2012). *“Procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC”* en Loja. Tesis de Contador Público. Universidad Nacional de Loja. Ecuador

Castro, P. (2013). *“El Sistema de Deduciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de pasajeros y carga pesada Factoría comercial y transportes S.A.C”* en Trujillo. Tesis de contador público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo

Camacho, L. (2012). *“Diseño del sistema de control interno basado en el modelo COSO para las empresas de autotransporte de pasajeros”* en Junín. Tesis de maestría. Universidad las Américas. Junín

Carrasco, M. y Farro, C. (2014). *“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión”* en Trujillo. Tesis de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Trujillo

Hemeryth, F. y Sánchez, J. (2013). *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora de carreteras para el transporte público A&A S.A.C”* en Trujillo. Tesis de contador Público y Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo

Maguiña, C. (2014). *“Servicio de Calidad del terminal terrestre interprovincial de pasajeros de ruta”* en Lima. Tesis de contador Público. Universidad Nacional. Lima

Malacara, C. (2011). *“Metodología para la gestión del Transporte de los incentivos en Fuller Cosmetics”* en México. Tesis de Maestría. Universidad Nacional. México

- Mendoza, O. (2013).** *“Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en la Pista Juan Pablo II, Managua”* en Nicaragua. Tesis de maestría. Universidad Nacional las Américas. Nicaragua
- Meregildo, G. & Santos, O. (2014).** *“Plan de marketing y estimación de su impacto en las ventas de la Empresa Turismo Ejecutivo S.R.L. de la Ciudad de Trujillo – 2014”* en Trujillo. Tesis de Administrador. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo
- López, B. (2011).** *“Estructura y asignación del costo total, del servicio de transporte de carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte “La Misericordia S.A.C”* en Lambayeque. Tesis de maestría en la Universidad Nacional del altiplano. Lambayeque
- Lizama, L. y Moreno, J. (2011).** *“estudio exploratorio de la industria del transporte y accidentes de tránsito”* en Santiago. Tesis de Maestría. Universidad de Chile. Santiago de Chile
- Ospina, S. (2015).** *“calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”* en España. Tesis de doctorado. Universidad Valencia. España
- Rodríguez, E. y Chiriboga, M. (2011).** *“diseño de un sistema contable en la empresa de transportes Víctor Hugo contento González período agosto, septiembre, octubre del 2010”* en Loja. Tesis de grado. Universidad Nacional de Loja. Ecuador
- Salirrosas, C. y Gonzales, P. (2011).** *“implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales - ERP y su efecto en la reducción de costos de la empresa de*

transportes turismo directo asegurado S.A” en Lauréate. Tesis de contador público.

Universidad privada del norte. Ecuador

Sánchez, M. (2013). “*estudio predictivo de costes y financiación del servicio de transporte urbano colectivo en las empresas españolas mediante la aplicación de redes neuronales artificiales*” en Madrid. Tesis de doctorado. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid

Segovia, J. (2011). “*Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Día. Ltda*” en Ecuador. Tesis de Maestría en contabilidad. Universidad Central. Ecuador

Tucumango, O. (2014). “*Viabilidad económica y financiera de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros Expreso Tierra Dorada E.I.R.L en la ruta San Miguel - Cajamarca y viceversa*” en Cajamarca. Tesis de Contador Público. Universidad nacional. Lima

Valenzuela, P. (2013). “*diseño de una estrategia de negocio para una empresa de transporte especializado*” en Santiago. Tesis de Maestría. Universidad de Chile. Santiago de Chile

Villavicencio, R. (2014). “*Calidad de servicios en el área de carga y encomienda y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A*” en Trujillo. Tesis de licenciado en Administración. Universidad Nacional. Trujillo

Zambrano, J. (2011). *“análisis, diseño e implementación de un datamart para el área de mantenimiento y logística de una empresa de transporte público de pasajeros”* en Perú. Tesis de ingeniería informática. Universidad católica. Perú

ANEXOS

FIGURAS

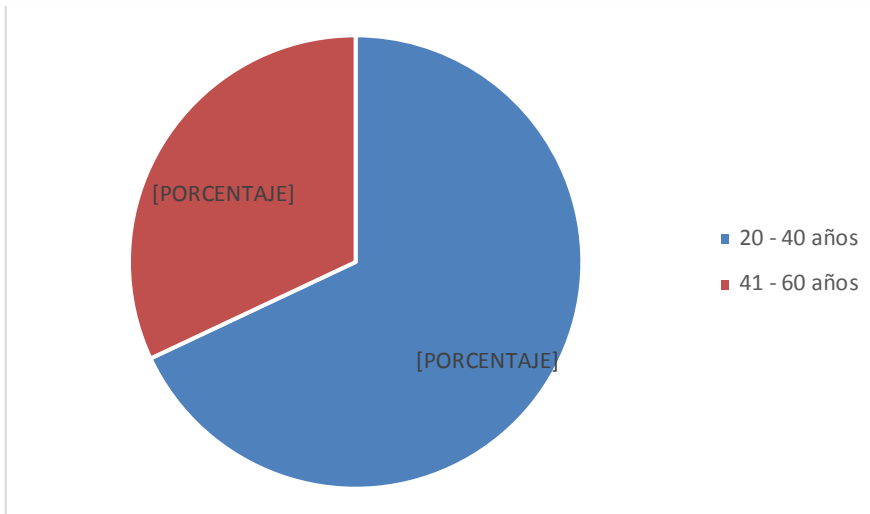


Figura 1: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 1.

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 68% de las personas tienen entre los 20 y 40 años, mientras que el 32% restante de los trabajadores tienen entre 41 y 60 años.

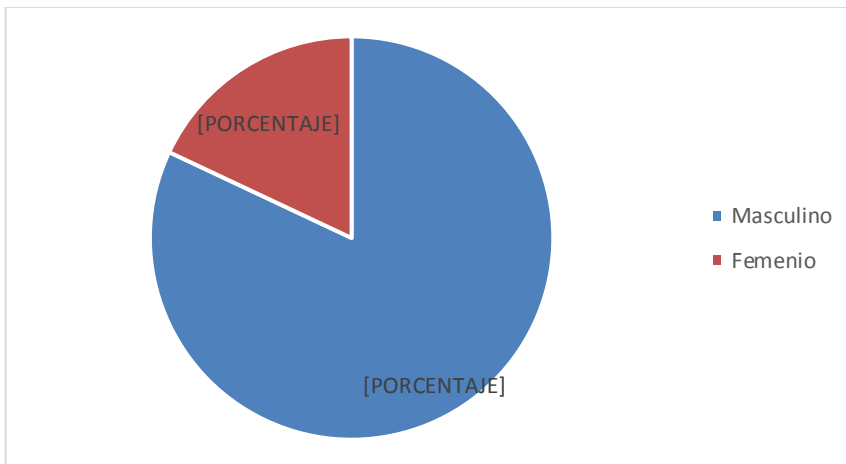


Figura 2: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 2.

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 82% de las personas son de género masculino, el 18% son de género femenino.

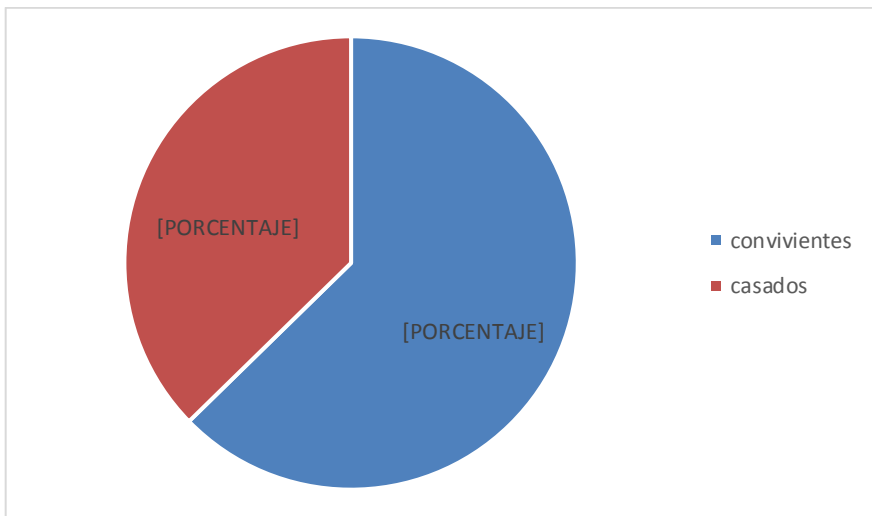


Figura 3: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 3.

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 42% son convivientes y el 25 % son casados.

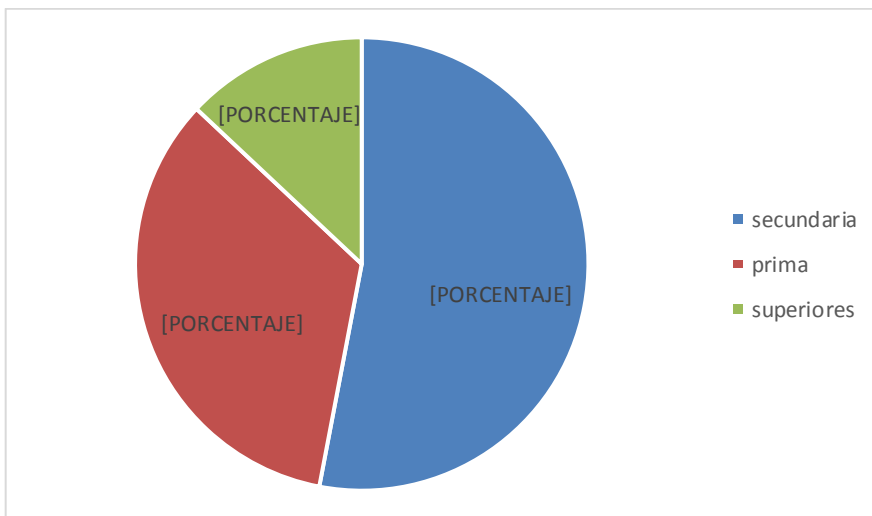


Figura 4: Distribución por edades de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 4

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 53 % estudiaron secundaria, el 34 % de las personas solo estudiaron primaria y el 13% tienen estudios superiores.

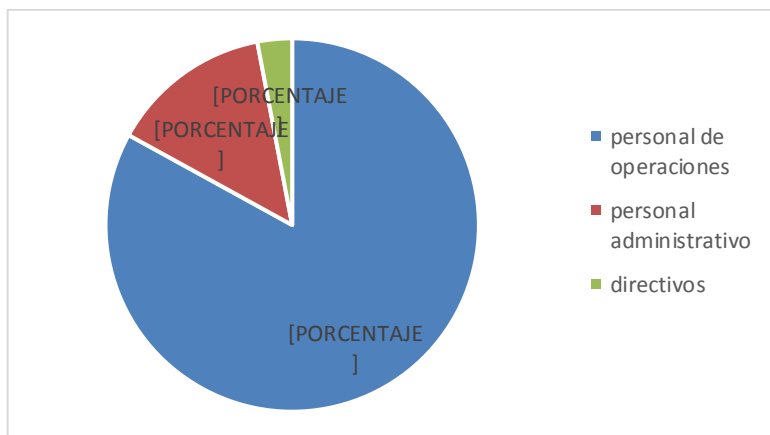


Figura 5: Cargo u ocupación de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 5

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 83 % está conformado por personal de operaciones, el 14 % está conformado por el personal administrativo y el 3% son parte de los directivos.

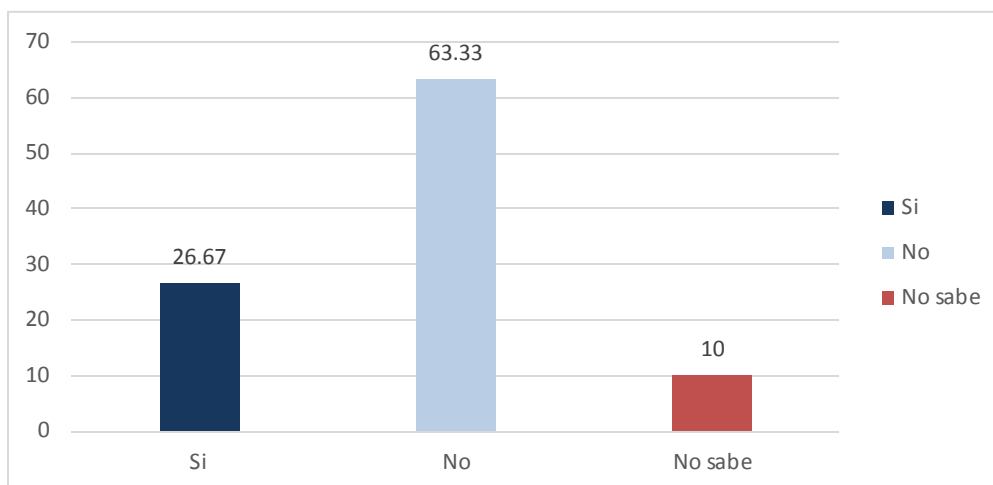


Figura 6: Conocimiento sobre el organigrama de la empresa

Fuente: tabla 6

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 63.33% no tienen conocimiento sobre el organigrama de la empresa, el 26.67% si tienen conocimientos y el 10% no sabe.

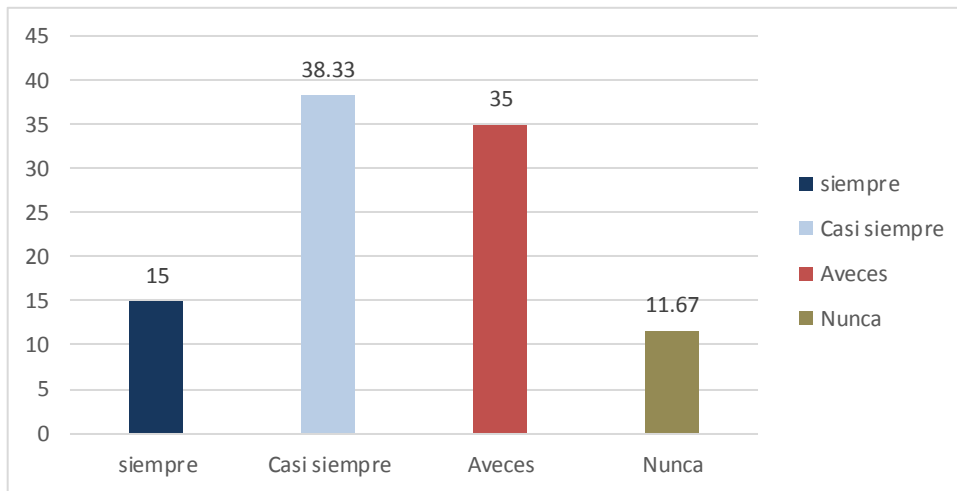


Figura 7: La práctica de valores éticos por parte de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 7

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 38.33 % casi siempre practican los valores éticos, el 35 % dicen que a veces practican, el 15% dicen que siempre practican los valores éticos y el 11.67% tienen estudios superiores.

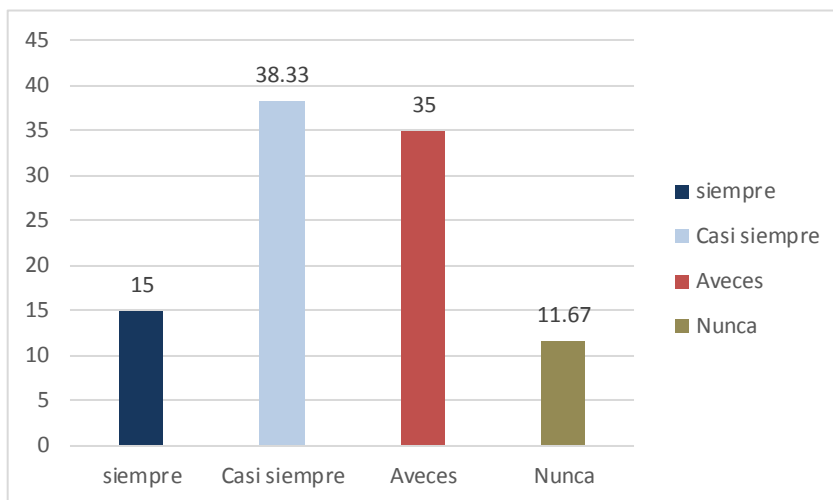


Figura 8: Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa

Fuente: tabla 8

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 51.67 % dicen que si cumplen con las normas y políticas de la empresa y el 48.33% dicen que no cumple.

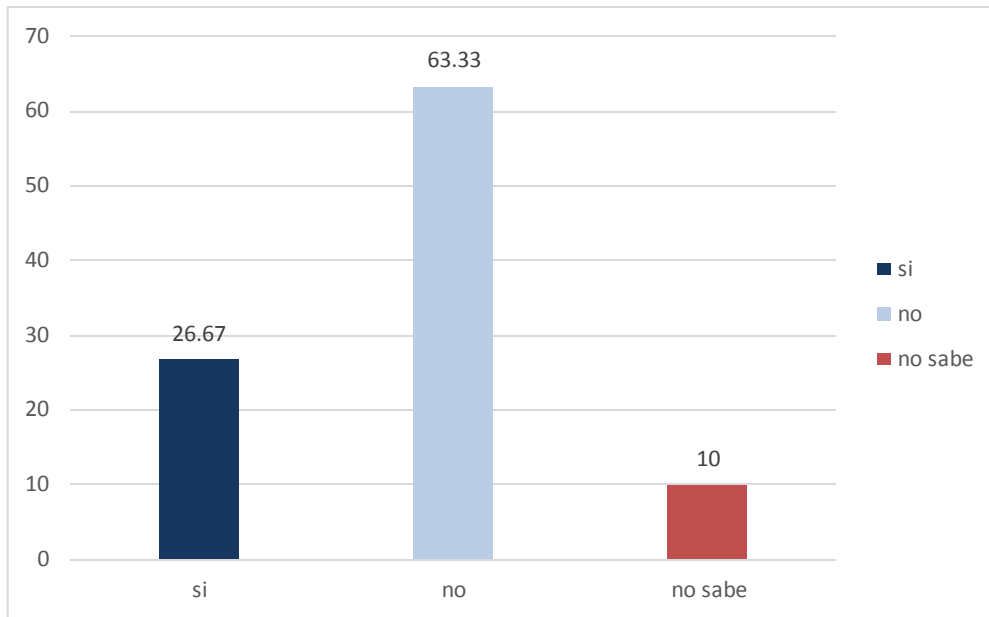


Figura 9: Supervisión adecuada

Fuente: tabla 9

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 63.33% dicen que no se cumplen con las supervisión adecuada, el 26.67% dice que si y el 10% dicen que no sabe.

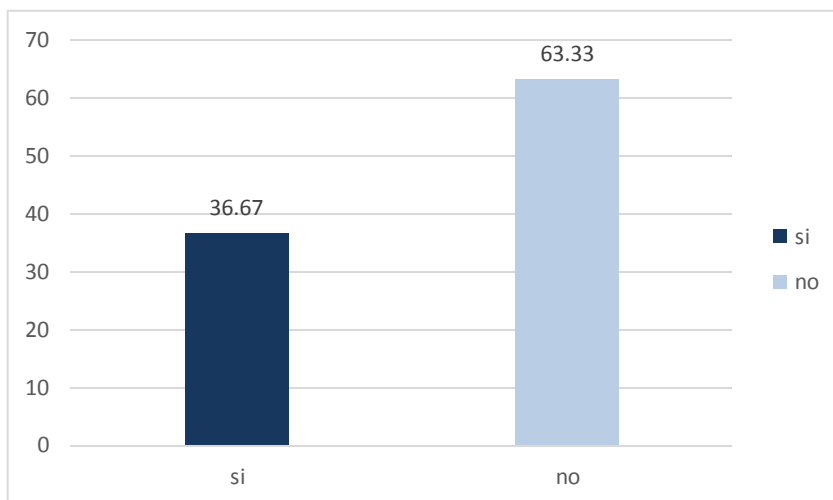


Figura 10: utiliza racionalmente sus recursos

Fuente: tabla 10

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 63.33 % dicen que no usan racionalmente sus recursos y el 36.68% dicen que si.

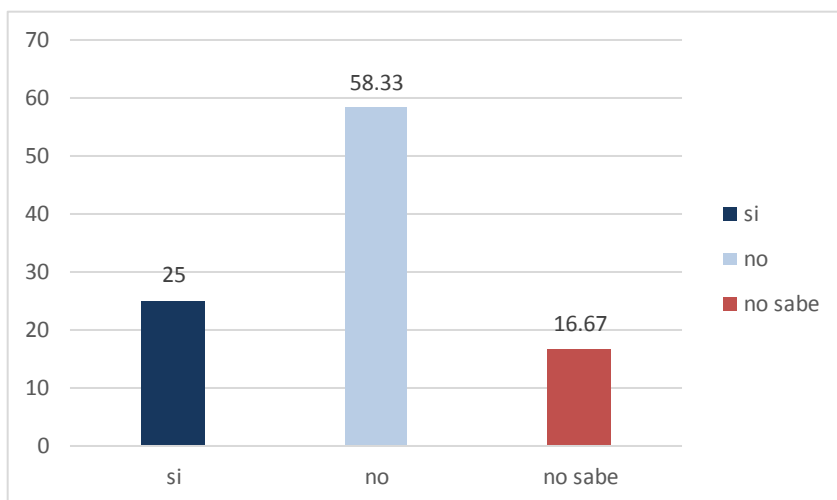


Figura 11: La empresa tiene estrategias para el logro de objetivos y metas

Fuente: tabla 11

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 58.33 % dicen que no tiene estrategias, el 25% dice que si tiene y el 16.67% dicen que no sabe.

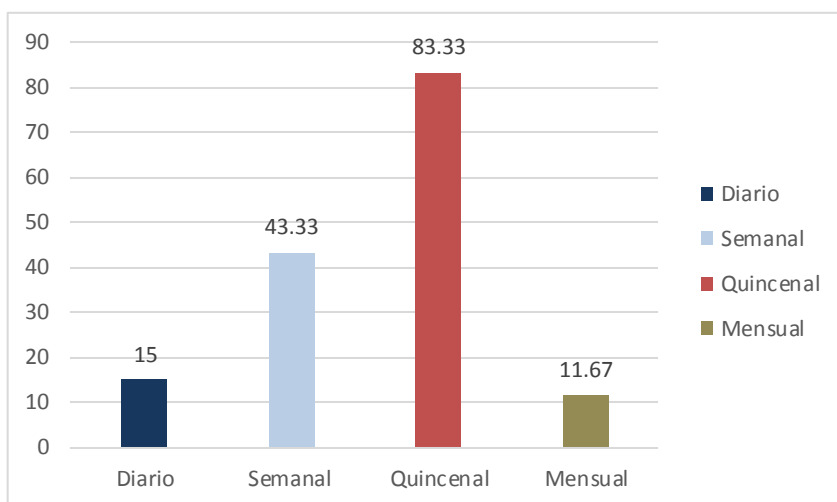


Figura 12: Frecuencia de transmisión de información de la empresa

Fuente: tabla 12

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 83.33 % dicen que la transferencia es quincenal, el 43.33% dice que es semanal, 15% diario y el 11.67% dicen mensual.

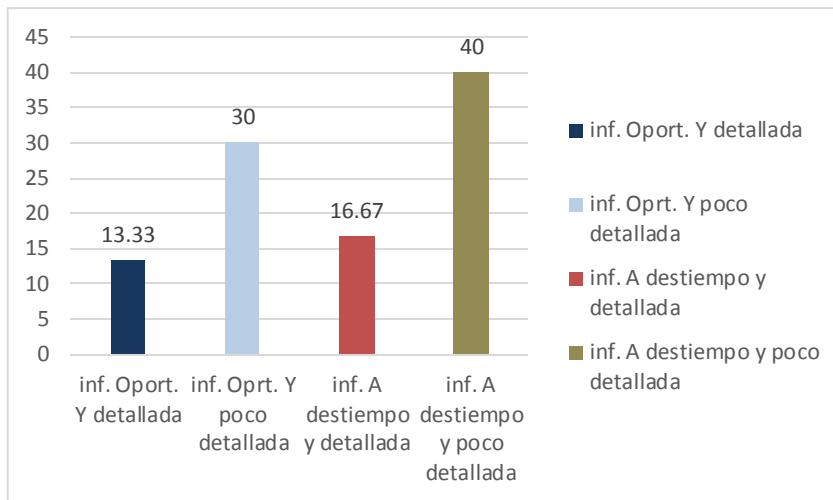


Figura 13: tipo de información transferida en las diferentes áreas de la empresa

Fuente: tabla 13

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 40 % dicen que la información es a destiempo y poco detallada, el 30% dice que la información es oportuna y poco detallada, el 16.67% es información a destiempo y detallada y el 13.33% dicen que es información oportuna y detallada.

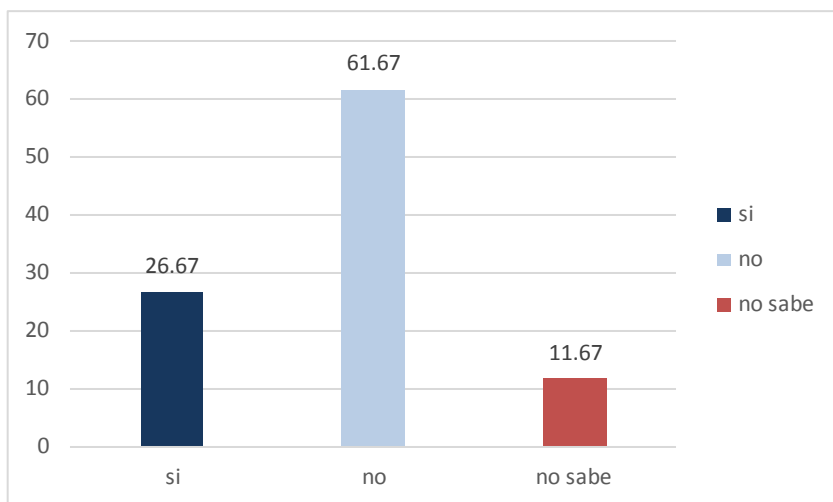


Figura 14: Cumplimiento de los objetivos y metas

Fuente: tabla 14

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 61.67 % dicen que no cumplen, el 26.67% dice que sí y el 11.67% dicen que no sabe.

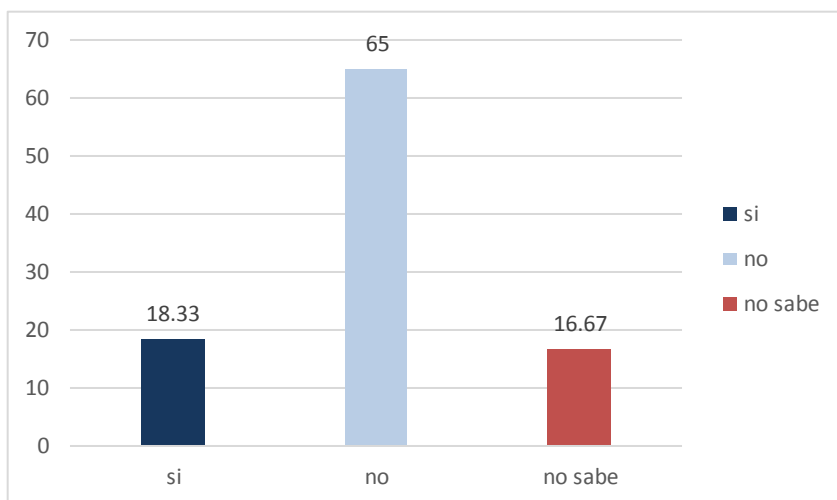


Figura 15: Lleva un control interno de las actividades que realiza.

Fuente: tabla 15

Interpretación: Del 100% igual a 60 encuestados, el 65 % dicen que no cumplen, el 18.33% dice que sí y el 16.67% dicen que no sabe.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

OBJETIVO:

Determinar si existe relación entre el control interno y la gestión de la Empresa de Transporte Urbano de Huaraz en el 2013.

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por ésta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con un (x) la alternativa que usted cree que es la correcta.

1.1. DATOS INFORMATIVOS:

1. Perfil de la Empresa de Transportes
Urbano Huascarán.

1. PERFIL DEL TRABAJADOR.

1.1 ¿Cuántos años tiene usted?

- a) De 20 a 40 años.
- b) De 41 a 60 años.

c) De 60 a más años

2. Género:

a) (M)

b) (F)

3. Estado civil.

a) Soltero.

b) Casado.

c) Conviviente.

d) Viudo.

e) Divorciado

4. Grado de instrucción

a) Primaria.

b) Secundaria.

c) Superior.

5. ¿Cuál es su cargo u ocupación de los trabajadores de la empresa de Transportes Huascarán S.A.

a) Directivo.

b) Gerente.

c) Chofer

- 6. ¿La empresa de transportes Huascarán S.A. tiene un organigrama?**
- a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe
7. ¿usted cree que se práctica los valores éticos por parte de los trabajadores de la empresa?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
8. ¿se practica el cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Crees que la supervisión es la adecuada?
- a) Si
 - b) No
10. ¿La empresa de transportes Huascarán S.A. utiliza racionalmente sus recursos?

a) Sí

b) No

11. ¿La empresa tiene estrategias para el logro de objetivos y metas?

a) Sí.

b) No.

c) No sabe.

12. ¿sobre distribución de la frecuencia de transferencia de información de la empresa de transportes Huascarán S.A.?

a) Diario

b) Semanal

c) Quincena

d) Mensual

13. ¿Sobre la distribución del tipo de información transferida en las diferentes áreas de la empresa de transportes Huascarán S.A.?

a) Información oportuna y detallada

b) Información oportuna y poco detallada

c) Información a destiempo y detallada

d) Información a destiempo y poco detallada

14. ¿Cree usted que la empresa de transportes Huascarán S.A. cumple con sus objetivos y metas?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

15. ¿Cree usted que la empresa lleva a cabo un control interno sobre las actividades que realiza?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe