



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “MI
DAVID Y GOLIAT” S.R.L FRIAS-2019.**

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

AUTOR

**PEÑA ROJAS NEYRIS ROXANA
ORCID: 0000-0001-5235-321X**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2020

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
“MI DAVID Y GOLIAT” S.R.L FRIAS-2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Peña Rojas Neyris Roxana

ORCID: 0000-0001-5235-321X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edme Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID.0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. VICTOR MANUEL LANDA MACHERO

Presidente

Dr. VICTOR MANUEL ULLOQUE CARRILLO

Miembro

Mgtr. SAAVEDRA CHIROQUE ALEJANDRO ARTURO

Miembro

Mgtr. EDME MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios, la Universidad los Ángeles de Chimbote “Uladech”, por ser el lugar donde se impartió el conocimiento y donde pude adquirirlo y a mi asesora Mgtr. Edme Martha Garcia Mandamientos, por compartir sus conocimientos, su persistencia y su motivación, las cuales han sido fundamentales para mi formación como investigadora.

A mis amigos y familiares, por su apoyo incondicional a lo largo de todos estos años y a la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” por facilitarme la información necesaria para realizar el presente trabajo.

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, pues es quien, en mis peores momentos y aflicciones, iluminó mi camino, con sabiduría y me brindó perseverancia para lograr mis metas dándome una salida de escape y me ayudó a mantenerme fiel en toda prueba.

A mis padres y hermanas quien con tanto amor y esfuerzo me apoyan y alientan a ser mejor. A ellos debo mis logros.

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R. L. Frias-2019. Dicha investigación se ha desarrollado utilizando la metodología, nivel cuantitativo, descriptivo, bibliográfico documental de caso, diseño no experimental, aplicando la técnica de la revisión bibliográfica-entrevista como instrumento de la recolección de la información, fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, se aplicó al gerente general y a dos socios de la empresa, obteniendo como principales resultados: que el estado actual de la empresa muestra que no se encuentra funcionando de manera adecuada, en razón a que la flota es de propiedad de los socios y cada cual administra su vehículo, aportando a la empresa un pago solo para cubrir los gastos operativos. Se llegó a una conclusión que la empresa debe actuar realmente como tal, desenvolviéndose en el ámbito empresarial y establecer un sistema de control interno lo que conllevaría a que los socios deben transferir sus vehículos a la empresa mediante la transferencia o donación para que se implementen medidas de control y obtener el acceso absoluto de las operaciones.

Palabras clave: Control Interno, Empresa, Ingresos y Gastos.

ABSTRACT

The following investigation had as general objective: To identify the internal control opportunities that improve the possibilities of the passenger transport company “Mi David y Goliat” S.R. L. Frias-2019. This research has been carried out using the methodology, quantitative level, descriptive, bibliographic case documentation, non-experimental design, applying the technique of bibliographic review-interview as an instrument of information collection, bibliographic records and pre-structured questionnaire with questions related to the The investigation was applied to the general manager and two partners of the company, obtaining as main results: the current state of the company shows that it is not working properly, because of the fleet it is owned by the partners and each one manages your vehicle, providing the company with a payment only to cover operating expenses. It was concluded that the company must really act as such, developing in the business environment and establishing an internal control system that would entail partners must change their vehicles to the company through transfer or donation to implement measures of control and obtain absolute access to operations.

Keywords: Internal Control, Company, Income and Expenses.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 ANTECEDENTES	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Locales.....	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	14
IV. METODOLOGÍA	41
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.2 UNIVERSO Y MUESTRA	41
4.2.1 Población.....	41
4.2.2 Muestra.....	41
4.3 DEFINICIÓN DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	42
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	43
4.1.1 Técnicas.....	43
4.1.2 Instrumentos	43
4.5 PLAN DE ANÁLISIS.....	43
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	44
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	45
V. RESULTADOS.....	47
5.1 Resultados	47
5.1.1 Respectivo al Objetivo Específico 1	47
5.1.2 Respectivo al Objetivo Específico 2.....	54
5.1.3 Al respectivo Objetivo Específico 3	59
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	78
5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1	78

5.2.2	Respectivo Al Objetivo Específico 2.....	80
5.2.3	Respectivo Al Objetivo Específico 3.....	82
VI.	CONCLUSIONES	84
6.1	Conclusiones.....	84
6.1.1	Respectico al Objetivo Específico 1	84
6.1.2	Respectico al Objetivo Específico 2	85
6.1.3	Respectico Al Objetivo Específico 3	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
	ANEXOS.....	91

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42
CUADRO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	44
CUADRO 3: RESULTADOS RESPECTIVO AL OBJETIVO 01	47
CUADRO 4: RESULTADOS RESPECTIVO AL OBJETIVO 02	54

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo presentar Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Empresa de Transportes de Pasajeros “Mi David y Goliath” S.R.L, cuenta con más de 8 años de experiencia brindando el servicio de transporte Frías – Chulucanas, está conformada por 14 socios quienes son dueños de su propio vehículo, sumado a una unidad vehicular que se encuentra a nombre de la empresa.

Esta empresa no funciona como tal, porque no se desarrolla de manera empresarial ya que cada socio posee su vehículo adquirido a su propio riesgo, utilizando a la empresa como una organización solo para obtener los permisos legales para transportar pasajeros donde cada socio labora de forma independiente y responsable de la reparación, mantenimiento, abastecimiento de suministro de combustible, de sus vehículos, aportando una suma mensual para cubrir los gastos operativos. Por lo que es necesario, que la empresa se desarrolle propiamente como tal ,que permita aplicar el control interno en las operaciones buscando el desarrollo de manera eficiente y eficaz, para prevenir riesgos que influyen en el ámbito administrativo, económico y financiero de la empresa.

En consecuencia, con lo anterior mencionado, lo que se propone es implementar un control interno por cada área para el adecuado manejo y control de las operaciones de la

empresa que garanticen la seguridad de los recursos, que incidan de manera positiva en la rentabilidad de la misma.

La investigación se justifica de la siguiente manera:

Desde el punto de vista teórico, que el presente trabajo de investigación muestre las propuestas de mejora en las empresas de transportes de pasajeros y el énfasis que caracteriza al control interno al desarrollo de sus actividades para fortalecer y brindar a sus usuarios un servicio de calidad y prestigio. Del mismo modo esta investigación pueda guiar a otras investigaciones y conlleven a dar una más relevancia del control interno sobre una adecuada dirección, organización dirección planeación y control en el mundo empresarial.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo de investigación pretende que se realicen de forma inmediata cambios en la empresa para beneficio de la misma, utilizando de forma eficiente los recursos.

Desde el punto de vista académico, este trabajo de investigación por lo consiguiente se justifica porque permite conocer las propuestas de mejora de control interno en empresas de transportes de pasajeros y poder servir como antecedente para otras investigaciones futuras.

Así mismo, este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, bibliográfico y de caso, con el fin de identificar cuáles son los factores más relevantes

del control interno en dicha empresa y a través de un cuestionario, el diseño de la investigación es no experimental. La investigación se formula mediante el siguiente enunciado: ¿Las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S R L. Frias-2019? De la misma manera, tiene como objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R. LFrias-2019.

Los resultados muestran que la empresa posee muchas deficiencias con respecto al control interno, entre otras el manejo de los recursos de la misma no está siendo utilizado de forma conjunta. Asimismo, no poseen área de mantenimiento ni de almacén, lo que hace que la empresa busque el servicio de mantenimiento de los vehículos fuera de ella y que los suministros de materiales y repuestos no sean controlados debidamente. Del mismo modo, los ingresos y egresos no son controlados por la empresa, haciendo que no exista control alguno sobre los beneficios de la misma. Para ello, se ha considerado la propuesta de que cada socio realice la transferencia de sus vehículos a la empresa para que así tome la administración de sus recursos, como también diseñar un Manual de Organización y Funciones para que el personal tenga acceso a esta

herramienta, la cual sirva como guía para desempeñarse sus responsabilidades debida y objetivamente. Así mismo, para reducir sus costos laborales la empresa debe registrarse como una Micro y Pequeña Empresa; además, debe contar con seguro vehicular que proteja a sus unidades de todo tipo de riesgo que están expuestos y evitar que se generen perdidas innecesarias ya sea por desastres naturales o accidentes personales y terceros que afecten a la economía de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales

Según (**MORALES & MORENO, 2014**) en su tesis titulada: “Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Empresa Transportes Línea Buenaventura S.A” tipo de investigación descriptiva, método Cualitativo; objetivo general: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Transportes Línea Buenaventura S.A, concluyo lo siguiente: “presenta deficiencias en aspectos importantes como el direccionamiento ético, existe ausencia en lo que tiene que ver con Código de ética y conducta. Dichas deficiencias impiden que se difunda en los trabajadores, postulados claros sobre el proceder y fundamentación ética de la empresa y admite que el tema ético sea interpretado y aplicado en la organización al criterio de cada cual”.

A través del cuestionario se observa que el cumplimiento es bajo lo que conllevara con el tiempo que es el patrimonio esté en riesgo y la empresa no obtenga buenos resultados. Según (**ARMAS, 2014**) en su tesis titulada “Modelo Administrativo Financiero Para La Empresa De Transportes Y Encomiendas Taxis Lagos En La Ciudad De Ibarra, Provincia De Imbabura” el Contexto De diseño tipo cuantitativamente, de manera descriptiva y analítica cuyo objetivo general es : Diseñar un Modelo Administrativo Financiero para la Cooperativa de Transportes y Encomiendas —Taxis Lagos, que garantice la gestión, concluyo lo siguiente: “La cooperativa Taxis Lagos no posee

definido un organigrama estructural y tampoco tiene definidas las funciones de cada empleado para poder identificar claramente las jerarquías y funciones, el nivel directivo tiene limitaciones para orientar, observar y sancionar ante situaciones anómalas leves o graves que sean cometidas por los empleados”. La cooperativa Taxis Lagos carece de un código de ética y un reglamento para dar solución a los procesos de las operaciones para lograr la eficiencia como también la empresa no cuenta con sistema que permita conocer la situación de la empresa y realizar la toma de decisiones que beneficien de manera positiva a la empresa, no existe un sistema que respalde al archivamiento de los documentos, que son registrados en caja, pero no cuentan con una debida custodia.

Según (**LÓPEZ , 2018**) En su tesis titulada “TRANSPORTE, MOVILIDAD, DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE: UNA NECESIDAD EN LA CIUDAD DE IBARRA”.es de método deductivo, La información bibliográfica, estadística y cartográfica, ha servido para estructurar la propuesta cuyo objetivo general cuyo objetivo general es: Identificar y analizar los principales problemas, alternativas, estrategias y formas de articulación e integración en materia de accesibilidad, movilidad y transporte en la ciudad de Ibarra, concluyo lo siguiente “Planificar y ordenar el sistema de movilidad, transporte, desarrollo urbano y medio ambiente e infraestructura en la ciudad de Ibarra, permitirá presentar propuestas de reubicación de paradas, semaforización eficiente, ciclo vía, incentivar la movilidad a pie, entre otras, para el mejoramiento de los distintos problemas identificados en la ciudad” en el segundo capítulo “Es fundamental para conocer que sucede en el cantón a través de la recolección de información bibliográfica y técnica como cooperativas de transporte,

anillo vial, avenidas con exceso de tráfico, plan de semaforización es necesario para poder identificar y descifrar los problemas de transporte y movilidad las cuáles son las posibles soluciones que permitan mejorar el desarrollo de la ciudad”.

2.1.2. Nacionales

Según **(LOZANO , 2018)** En su tesis titulada “Caracterización del Control Interno De Las Empresas Del Sector Servicios Del Perú”: Caso “Empresa De Transportes Urbano De Pasajeros Versol S.A.C.” De Sihuas, 2016” El Contexto De diseño tipo descriptiva, bibliográfica y de caso cuyo objetivo general es : Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte público de pasajeros Versol S.A.C. Sihuas, 2016.conluyo lo siguiente: “Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de servicios de transportes “VERSOL SAC”, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un control interno; por lo tanto, influye en la gestión administrativa, la encuesta que se aplicó dentro de la empresa, fueron revisadas correctamente, de tal manera que, los elementos del control interno están relacionadas positivamente al control y buen manejo empresarial que además de control, ayudan en la información y comunicación y por último, la supervisión de la empresa, son aplicados correctamente entre los trabajadores y la empresa, pero en el ambiente de control y evaluación de riesgo lo cual opta con un riesgo moderado dentro de la empresa”.

Según **(OCAÑA, 2016)** En su tesis titulada “El Control Interno En La Gestión De La Empresa De Transportes “Huascarán S.A ,2015” el contexto es de diseño: de corte transversal Tipo, fue Cuantitativo, Nivel, descriptivo y explicativo, cuyo objetivo general es : Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015,concluyo en su investigación: “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 , con el 36.67% afirman que si se usa de forma racional sus recursos , con el 13.33% afirmaron que información a diferentes áreas es oportuna y detallada y el 26.67% dijeron que si se logró los objetivos y su metas de la empresa, 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”.

Según **(PERALTA, 2017)** cuyo título “Caracterización del Control Interno de Inventarios De Las Empresas De Transportes Por Carretera Del Perú: Caso “Inversiones Y multiservicios Flores SAC”. Trujillo, 2016.El Contexto Es De Diseño Transeccional O Transversal, cualitativa descriptiva cuyo objetivo general: Determinar y describir la Caracterización del Control Interno de Inventarios de las empresas de transportes por carretera del Perú y de la empresa “Inversiones y Multiservicios Flores SAC”. Trujillo, concluyo lo siguiente: “Se concluye que en la empresa de Transportes por Carretera Inversiones y Multiservicios Flores SAC, requiere la implementación de un control

interno de inventarios, que garantice un control óptimo de sus existencias y evite compras y paradas innecesarias de unidades de transporte para lograr entender que los cambios hechos por la implementación, mejorará el control interno de inventarios; a su vez permitirá una mejor organización, toma decisiones acertadas, oportunas y que contribuyan al crecimiento empresarial”.

Según (MAMANI, 2018) En su tesis titulada “El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas De Transportes Del Perú: Caso Empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016”. Su diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. Concluyo lo siguiente: “Las empresas en general del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno en la gestión administrativa de las empresas”.

Por lo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto, en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa. Para que el sistema de control interno mejore, recomienda el autor que

sus actividades, influyen positivamente al realizar sus funciones, contribuir a la gestión administrativa.

2.1.3. Locales

Según (**BENITES, 2018**) en su tesis titulada: “Los Mecanismos De Control Interno De Las Empresas De Transporte Urbano De Pasajeros En El Perú. Caso: Empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica – entrevista objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Concluyo en su investigación lo siguiente: “La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe es una sociedad anónima cuyo capital social está representado por acciones, el objeto social se circunscribe exclusivamente a la prestación del servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir las obligaciones que respectivamente le correspondan como consecuencia de la celebración del contrato de concesión de tal modo la operación de la empresa es igual a cómo actuaban antes de fusionarse y es similar al de muchas empresas en la que el socio o accionista como en el presente caso es propietario del vehículo que integra la flota y por tanto es el que recauda lo cobrado al usuario pasajero y por ende asume todos los costos y gastos que demande la operatividad de la unidad como es el pago al chofer, cobrador, combustible, mantenimiento, multas por infracciones de tránsito, etc. y para ello no necesitaron un acuerdo que conste en Acta ni tampoco están transgrediendo la ley General de

Sociedades, únicamente es una forma inapropiada de desarrollar su actividad económica de la empresa, en la actualidad son 62 buses que integran la flota autorizada por el Concedente (MPP), el cual no exigió (al momento de la licitación) que los vehículos estén a nombre de la empresa, en concordancia con el Reglamento Nacional de Transporte Público que no exige la titularidad de los vehículos al 100% por parte de las empresas concesionarias, bastando que las concesionarias acredite ante el concedente (MPP) la flota y la misma que cumpla con las características técnicas exigidas en las bases de la Licitación Pública, como que sean vehículos micros (custer) M3 –EURO3 – Tecnología de punta no contaminante (no arroja humo), requisito que cumple la empresa”.

Según (PEÑA, 2019) tesis titulada: “Caracterización Del Control Interno Administrativo De Las Empresas Del Sector Servicios, Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros En El Perú. Caso: Empresa De Transporte Cruz Del Sur – Piura 2017” diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017;concluyo lo siguiente: “La empresa si cuenta con un departamento de control interno que se encarga de supervisar que se cumplan con los procedimientos en cada oficina, también se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema, la solución de los inconvenientes presentados está a cargo de la sede Principal, además se determinó que la empresa Cruz del Sur, no cuenta con supervisores de ruta debido a que son demasiadas

unidades algo difícil de controlar, y por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros, sin embargo, cuenta con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades, normalmente tiene algunos problemas relacionados con las encomiendas por las cuales al momento del envío el cliente no declara en verdadero contenido de estas encomiendas las cuales pueden ser frágiles y sufrir daños en el camino las cuales pueden ser de gran valor económico, al no realizar esto la empresa no reconoce en caso de daños o pérdida debido a que no se conoce el contenido de la encomienda. Otro problema frecuente es que muchos menores de edad viajan sin autorización los cuales son detectados debido al gran control que existe y cuando esto se detecta se sanciona a la empresa, debido a esto existen controladores de embarque quienes se encargan de verificar que quienes viajan llevan sus documentos en regla”.

Según **(SOSA, 2015)** Tesis Titulada: “El Control Interno Y Su Incidencia En Los Resultados De Gestión De Las Empresas Del Sector Transporte Interprovincial De Pasajeros del Departamento De Piura, En El Año 2014. el diseño no experimental o cuantitativo, el nivel descriptivo, la técnica fue la encuesta objetivo general: Determinar las principales características del control interno y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector transporte, rubro transporte interprovincial de pasajeros del departamento de Piura, en el año 2014;concluyo lo siguiente: “En las empresas del sector transportes, rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura-Huanca bamba, en el año 2014, el 80% del personal que presta el servicio de transporte conoce la estructura organizacional de la empresa y sus funciones, mientras el 20% del

personal lo desconoce, el 25% del personal no está capacitado para brindar un mejor servicio de atención al público, mientras que el 75 % del personal está calificados para prestar un mejor servicio, el 25% de los trabajadores de las empresas de transporte en estudio, goza de los beneficios sociales de ley, el 40 % de los trabajadores goza de algunos beneficios, mientras el 35% del personal no goza de beneficios sociales”.

Según (AYALA, 2017)“Los Mecanismos De Control Interno En El Área De Almacén De Las Empresas De Transportes En El Perú”. Caso: “Empresa De Transporte Eppo S.A Piura, 2016”.diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Objetivo general, “Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transporte en el Perú y de EPPO S.A Piura, 2016”;concluyo lo siguiente: “A través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según requerimiento de las unidades de transporte, la empresa realiza la verificación de sus inventarios físicos, los cuales contrasta con el reporte del sistema kardex para conciliar los saldos de almacén, el sistema emite información que permite a la empresa realizar las ordenes de pedido de repuestos y/o suministros mediante márgenes de seguridad y control técnico vehicular programado para no quedar desabastecido, cuenta con Póliza de seguros, que cubre riesgos en almacén en caso de robo e incendio, el almacén es amplio y cuenta extintores, alarma contra incendios, y salida de emergencia señalizada, y cámaras de vigilancia, requisitos Establecidos por la empresa aseguradora, el personal es contratado bajo un perfil específico según el área a desempeñar, por tanto, todos los trabajadores conocen

sus funciones. Además, la empresa brinda capacitación al personal a través de charlas de Seguridad, relaciones humanas, trato y servicio al usuario, manejo de riesgos”.

2.2 BASES TEÓRICAS

Se creó con los acontecimientos en 1985 en Estados Unidos, relacionado con las malas prácticas por empresas generaron dilemas en el medio económico de ese periodo, el comité de *Treadway* realizó estudios de qué factores llevaron a las empresas a la introducción de investigación financiera fraudulenta, elaboración ,a un estudio con recomendaciones y destinado a continuar con un ejemplo de organizaciones, principalmente a las que motivo reguladas por la SEC (*Securities and Exchange Commission* - Corporación de Mercados y Valores de Estados Unidos).

Informe de Coso

Es visto por la mayoría como COSO I, en 1992 la Corporación *Treadway* publicó la primera investigación Internal Control - *Integrated Framework*, destinado para que las organizaciones para aplicar el Control Interno, generando un concepto como:

Define el control interno según el coso:

(COSO, 2017), publicó en su investigación COSO I, integrando las distintas ideas en una sola conclusión: “Es un progreso realizado por el acuerdo de gestión, la orientación y el parte del trabajador de una sociedad, diseñado con la finalidad de facilitar un estado

de certeza prudente en cuanto a la consecución de objetivos internamente de las siguientes categorías:

Busca la Eficacia y vigencia de las operaciones, Fiabilidad de la investigación financiera y cumplir con las leyes y normas que se puedan aplicar.

La composición según el marco del COSO está conformada por 5 elementos:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión.

Informe Coso II

Desde el año 2004 la organización COSO mostró más relevancia consecuente a los acontecimientos sucedidos por *Enron*, *WorldCom* y otras empresas en los Estados Unidos, empezó de los años 2001 y 2002, se dio a conocer el *Enterprise Risk Management - Integrated Framework* (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o acreditado como COSO II o COSO-ERM, comenzó a facilitar un inesperado enfoque a las prácticas del nociones de Control Interno e introduciendo la categoría de una

realización de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la distribución se involucre.

Es fundamental precisar para tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el modelo de control interno, circula una forma completa y permite el desarrollo en las prácticas de control interno. Apoyo a la distribución a visualizar las dificultades de los sobre los eventos negativos o positivos, o denominados como amenazas u oportunidades.

Informe Coso III

En mayo del 2013, el comité del COSO publicó la tercera traducción *Internal Control — Integrated Framework* (Marco de Control Interno Integrado) acreditado como COSO 2013, en el actual prototipo se formó por los cinco componentes, como en el COSO I. Lo que se distingue el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están respectivos componentes y que sirve para él empresa un sistema de control interno positivamente que debe implementarse en todo ente.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 El control interno

Estudia todos los métodos, procedimientos de un plan de organización que conforma un negocio con el fin de que sus activos estén protegidos. para la eficiencia de las operaciones y la afiliación de sus políticas conlleva a obtener la información precisa, segura y correcta.

Para que el plan de organización funcione y salvaguarde sus activos la entidad se debe promover que se obtengan los registros fiables y precisos, sus operaciones se realizaran con eficacia.

2.3.1.1 Objetivos del control interno

Según el marco del control interno los objetivos establecidos para las organizaciones se dividen en tres categorías y así el control interno centrarse en diferentes aspectos.

- **Objetivos operativos:** en una entidad permite que las operaciones que realice con eficiencia y eficacia, también como la protección de sus bienes a pérdidas posibles incluyendo objetivos de rendimiento operacional y financiero.

- **Objetivos de información:** es la información financiera que se obtiene de una entidad ya sea información no financiera externa e interna, incluyendo la transparencia, oportunidad, confiabilidad entre otros con el fin de establecer organismos reguladores.

- **Objetivos de cumplimiento:** Una entidad está relacionada al cumplimiento de leyes y regulaciones que estén sujetas a ella. En un concepto más amplio del control interno, este tiene el objetivo de reducir o evitar riesgos o fraudes. Para que el personal competente cumpla con la seguridad y las políticas de las operaciones que realiza debe salvaguardar ya sea una ineficiencia o desperdicio que pueda ocurrir.

2.3.1.2 Clasificación del control Interno:

Se clasifica en dos partes como contables y administrativos.

- **Administrativo:** El control interno en lo administrativo está relacionado con la empresa en la eficiencia de sus operaciones que estén establecidas dirigidas por ella y no se encuentra limitado a su plan de organización o procedimientos se ejecuten con el fin de tomar decisiones para autorizar intercambios.

- **Contable:** El control interno en lo contable se verifica la confiabilidad en los registros contables y comprende al plan de la organización para salvar guardar los registros de sus activos.

El fin de estos elementos es obtener la seguridad confiable y razonable:

- ✓ La gerencia es quien ejecuta la autorización específica y general de los intercambios.

- ✓ Para registrar los cambios se mantiene un adecuado control que conlleva a la elaboración de los EE.FF.

- ✓ Para que los activos se salvaguarden con la autorización del ente.

2.3.1.3 Elementos del control interno

Organización

Elementos que intervienen el control interno de una organización son:

- **Dirección:** Para el desarrollo y toma de decisiones se debe asumir la responsabilidad total y general para las políticas de la empresa.
- **Coordinación:** La empresa determine las necesidades y obligaciones en forma armónica y homogénea de los integrantes de la empresa. Las asignaciones de la autoridad deben prever los conflictos.
- **División de labores:** Se crea para independizar cada operación con su respectiva función para una mejor organización y planificación de los objetivos que se van lograr en cada área.
- **Asignación de Responsabilidades:** Para establecer una jerarquía y se deleguen responsabilidades con nombramientos que establezcan autorizaciones congruentes.
- **Procedimiento:** Para que el control interno funcione en una organización se debe aplicar procedimientos que satisfacen a su organización.
- **Planeación y Sistematización:** Para tener un manual que brinde información general de la empresa, donde se indique la organización ya sea dirección planeación y coordinación del ente, además asegura el cumplimiento de sus funciones como también a reducir posibles riesgos.

- **Registros y formas:** Para que el control interno obtenga buenos resultados se registra de manera correcta y completa los ingresos y egresos que cuente la empresa.
- **Informes:** Para que la empresa obtenga información suficiente para tomar decisiones futuras y corregir la deficiencia que debe superar, además se debe realizar un estudio detallado como conocer cuales balances mensuales, sus deudores, lentes más antiguos; se pueden verificar a través de los informes que se elaboren de manera periódica, comparativa para analizarlos en un tiempo corto sobre el capital de trabajo.
- **Personal:** La empresa debe contar con personal capacitado para cumplir con sus objetivos planteados como:
 - ✓ **El Entrenamiento:** Es para que se incorporen programas que motiven al personal y este apto para cumplir con sus responsabilidades, además lograr eficiencia en las operaciones competentes.
 - ✓ **Eficiencia:** Después de haber realizado el entrenamiento conlleva aplicar el control interno para medir la eficiencia del personal a través de un auditor que compara los costos obtenidos.
 - ✓ **Moralidad:** El control interno se encuentra en la confiabilidad y eficiencia de la información financiera de las operaciones de la empresa.
 - ✓ **Retribución:** Cuando mejor este retribuido el personal la empresa logre tener eficiencia en sus operaciones donde busque incentivar brindar oportunidad y así obtener buenos resultados.

- ✓ **Supervisión:** Es necesario que la empresa este constantemente observando a su personal que cumpla con sus funciones otorgadas según el plan organizacional. Además, exista una supervisión directa e indirecta que interviene el control interno para la sistematización y planeación de sus procedimientos.

2.3.1.4 Características que Intervienen en el Control Interno

Para que el control interno obtenga buenos resultados en la información y lograr los objetivos generales en su control de sistemas describe las siguientes características según Rodríguez (1995):

- Se caracteriza por ser oportunos: porque cuando se necesiten para establecer un control estén disponibles de forma inmediata.
- Se caracteriza por tener una estructura orgánica establecida: es donde el control interno no interviene en los niveles de jerarquía que estén establecidos por el ente.
- Se caracteriza por su ubicación estratégica: para establecer controles donde la organización puede ser pequeña o mediana no se puede intervenir, pero se pueden indicar controles desde su punto estratégico.
- Se caracteriza por ser económico: cuando se aplica un control que excesivo donde puede provocar efectos devaluaste para el personal.
- Se caracteriza por revelar tendencias y situaciones.: se refiere a los controles que se preparan de manera fácil, periódicamente para controlar las actividades
- Se caracteriza por excepción: para el control interno es importante este punto en las normas de proceso, como primer punto es toda la información minuciosa de la

empresa que se vuelve complicada o imposible y el segundo punto que se refleja la excepción es cuando a los controles de los procesos presentados al administrador muestran un enfoque correcto de las acciones, pero no lo que realmente es la excepción.

2.3.1.5 Importancia del control interno

El sistema de control interno es importante en una empresa cuando se refleja mayor posicionamiento económico. Para empresas que cuentan con varios socios y una mayoría de empleados, es una que se derivan responsabilidades a cada jerarquía, se precisa que debe aplicar un control interno adecuado.

Cuando las organizaciones son multinacionales tienen varias filiales se sublevan responsabilidades por la cual el dueño se mantiene distante de los procedimientos, es donde se incluye in sistema de control interno se encuentre relacionado con las a las actividades debidamente estructurado.

Componentes de control interno según el informe de coso:

Son aquellos componentes que intervienen en el control interno para lograr la efectividad en las operaciones la cual doy a conocer los siguientes:

Componente ambiente de control interno: se considera al lugar en que labora el personal donde se ejecuta un control sobre las actividades, donde los trabajadores son la principal fuerza de la entidad, ya que el ambiente es una fuente donde se desarrollan las

operaciones como también se determinan los posibles riesgos y objetivos que se van a lograr.

1. Componente evaluaciones de riesgos:

Cuando se previene posibles riesgos, eventos o sucesos que pueden intervenir en la empresa. Para su identificación y evaluación se aplica un análisis con respecto a los estados financieros de tal manera que no interfieran en el control interno para cumplir con los objetivos. Los riesgos posibles que ocurran afectan directamente al procedimiento, reporte y registro de la información financiera, por lo tanto, es necesario que la autoevaluación la realice un auditor interno o externo que revise y asegurar de que cada objetivo se haya logrado adecuadamente.

Para la evaluación de posibles riesgos se describen los siguientes elementos que lo forman:

- Cada objetivo que sea establecido debe ser inmediatamente comunicado.
- Se debe identificar si el riesgo es interno o externo.
- Los planes de organización se deben indicar cuál es su objetivo y el indicador del rendimiento de la empresa.
- Se debe establecer al ambiente interno o externo una evaluación.

2. Actividades para el control gerencial:

Son las actividades que se desarrollan con ayuda del gerente personal que cumple con sus obligaciones asignadas lo que conlleva a obtener de manera eficiente los resultados. además, la evaluación correspondiente de los procedimientos ejecutados y así asegurar el cumplimiento de sus objetivos, pueden dividirse estas actividades de control interno como en tres categorías

- Realizar Controles de operación.
- Controlar la información financiera.
- Realizar controles de cumplimiento.

Para conservar los activos, crean actividades de protección y realizan controles de programas computarizados como también archivos de datos.

3. Monitoreo de actividades

Se refiere a la evaluación del control interno sobre la calidad de las operaciones que realiza, donde en un tiempo establecido verificar la dinámica y corregir algún problema, por ello se debe identificar los posibles errores que interfieren, lo que se debe hacer es fomentar un reforzamiento en lo que se está débil. Hay tres formas de realizar un monitoreo:

- ✓ En la realización de las actividades de los niveles diferentes de la entidad que se ejercen diariamente.

- ✓ Verifica individualmente la actividad ya que no es responsable directo el trabajador.
- ✓ Ambas modalidades se pueden combinar.

El monitoreo de actividades se realiza a través de un monitoreo de rendimiento y para el control interno de los objetivos se realiza una revisión de supuestos.

4. Información y comunicación:

Hace referencia a las responsabilidades que intervienen en los objetivos que se van lograr, través de la información que necesite la empresa externa o interna.

- Se aplican procedimientos y políticas que aseguren la información adecuada de la entidad para acatar con las diferentes funciones y responsabilidades que tiene el personal.
- Para que los sistemas de información estén funcionando los procedimientos de las operaciones deben estar documentados.
- Para el progreso de las actividades obtener la información interna y externa que se evidencie en periódicos murales, folletos, boletines, revistas e intranet como también en el portal web de forma oportuna y confiable.

2.3.1.6 Elementos y principios básicos de control interno:

- **El autocontrol:** Se realiza para identificar la capacidad de cada trabajador, con la finalidad de encontrar algunas ineficiencias que intervienen en el cumplimiento de

los objetivos durante el ejercicio por lo cual para la ejecución de las operaciones se desarrollen bajo su responsabilidad según los principios que determina la constitución política.

- **La Autorregulación:** Se aplica para el desarrollo del control interno en la administración de manera participativa según la normativa los procedimientos y métodos, bajo el entorno transparente eficiente e íntegro.
- **La Autogestión:** Se aplica en la función administrativa para evaluar la capacidad de la empresa de forma eficaz efectiva y eficiente que es dispuesta por los directivos.

2.3.1.7 Reglamento del control interno

Para incorporar este reglamento la alta autoridad de la organización tiene la obligación de vigilar, difundir, suscitar el cumplir los valores éticos para contribuir a la conducción de las operaciones con fundamento moral. El compromiso personal que existe debe englobar a todo el personal de la empresa guiados por los valores éticos.

El ambiente de control debe precisar que los valores éticos cooperan en el sistema control interno. Para obtener buenos resultados según las normativas de sus leyes que están dirigidas cada empresa fomentado los valores éticos el cumplimiento de sus respectivas funciones y exista un buen clima laboral y empresarial.

Se determina el comportamiento de una empresa a través si cumple con las normas que establecidas y regla que rigen a su empresa, o eluden de sus responsabilidades, para

crear una cultura que beneficie a la organización no destruya el control interno que se haya incorporado.

Entre los empleados y directivos debe existir una competencia profesional que permita el crecimiento de la empresa y mantener los controles internos, además la competencia profesional sus responsabilidades deben ajustarse al control interno y entender la importancia de los objetivos que compete lograr.

Atmósfera de confianza mutua

Para lograr un buen desempeño laboral la empresa debe promover una atmosfera mutua donde se respalde el flujo de la información y así obtener buenos resultados. El control interno se aplique debe existir una confianza mutua para que la organización tome decisiones en crecimiento y fortalecimiento de la organización .la confianza crea dentro de la organización una comunicación y cooperación en su desempeño y estimule al personal.

2.3.1.8 Normas Legales de Control Interno

Según la ley N° (27785, 2003)“Ley Orgánica Del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República” el objetivo es “Propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores

públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación”. El artículo 7 define el control interno “El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y Posterior”

La ley N° (28716, 2006) determina el control interno en entidades públicas, la presente Ley tiene como objetivo “Establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales”.

2.3.2 Empresa:

Es una organización que su finalidad es obtener un beneficio social o lucrativo que se incorpora al mercado para brindar un producto o servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes.

2.3.2.1 Elementos de una empresa:

Para que la empresa cumpla con sus objetivos dependen dos grupos o factores:

Factor Financiero: Se refiere al capital que cuenta la empresa es decir bienes que viene hacer el activo de la empresa que está formado por ejemplo la maquinaria, instalaciones, suministros, marcas, etc. Además, las obligaciones que son el pasivo, es decir los préstamos, tributos, cuentas por pagar a sus proveedores o a su personal.

Factor Humano: Se refiere al personal que apoya la empresa como es los trabajadores que brindan un servicio que es remunerado según un contrato de trabajo. El empresario quien es responsable de la dirección y del proceso productivo de la empresa. Propietario o varios socios que invierten un capital de la empresa con el fin de obtener ganancias.

2.3.2.2 Clases de Empresas

Las empresas se clasifican de acuerdo a su capital:

- **Privadas** se refiere a empresas que se crean con capital propio, una persona natural o jurídica, donde pueden ser varios propietarios.
- **Públicas** se refiere a empresas donde su capital es del estado como, por ejemplo, renace, banco de la nación, comunidades autónomas etc.

Como también mixtas, donde estas empresas el capital es compartido, son organizaciones que publica y particular.

También se clasifican por su tamaño:

Microempresas: Se refiere cuentan como máximo 10 trabajadores además se incluyen al jefe como trabajador, la elevación de sus ventas anuales debe ser 150 UIT (unidades impositivas tributarias) al año como mínimo.

Pequeña Empresa: una empresa cuenta con 50 trabajadores además se incluye al jefe como un trabajador más, el volumen de sus ventas asciende de 150 a 850 UIT (unidades impositivas tributarias).

Medianas Empresa. Se refiere a la empresa que cuenta con 50 a 100 trabajadores además se incluye el jefe como trabajador el volumen anual asciende de sus ventas no mayor a 850 UIT (Unidades Impositivas Tributarias) al año.

Grande Empresa: Esta empresa superan las cantidades anteriores son más de 100 trabajadores además el jefe se cuenta como trabajador, es decir su el volumen de sus ventas ascienden mayor que 850 UIT (Unidades Impositivas Tributarias)

2.3.2.3 Organización jurídica de las empresas:

Las empresas por temas contables se pueden diferenciar en:

Empresas mercantiles: Son empresas que se diferencian por tienen un fin de lucro su funcionamiento está sometido derecho mercantil.

Empresas sociales e individuales: son empresas que pueden tener un propietario o más jurídicamente.

Las sociedades: Son un grupo de personas donde cada socio aporta con un porcentaje que este establecido y será beneficiado de acuerdo al reglamento de la empresa.

Generalidades sobre sociedades

- Una sociedad mercantil progresivamente con el tiempo adquiere más relevancia económica.
- En el ámbito empresarial sobresale más rápido que un empresario individual porque pueden enfrentarse a más riesgos por que cuenta más recursos por su grado de inversión.
- Estas sociedades a medida que se dan a conocer en el mercado laboral sus operaciones aumentan y obtienen más ganancias.
- En conclusión, sociedad se define como una organización conformada por un grupo de personas para hacer un fondo común y ejercer una actividad para obtener ganancias y dividir en porcentajes iguales.

Diferencias de una sociedad:

Asociación: Está formada por dos o más personas con la finalidad de conseguir un fin social o lucrativo mientras que una sociedad por naturaleza es lucrativa.

Fundación: Son organizaciones que no tienen un fin lucrativo, pero cuentan con un capital que está relacionada a servicios públicos están conformadas por varias personas y es debidamente jurídicas diferencia de una sociedad porque no es lucrativa.

Comunidad de bienes. Donde un bien pertenece a varias personas lo que por naturaleza todos son beneficiados. Mientras que en una sociedad todos los socios al igual son propietarios pero que su fin obtener ganancias lucrativas.

Cooperativa. Estas cooperativas al igual que las sociedades son similares mientras que las sociedades su fondo común es variado ya que su fin es obtener ganancias lucrativas.

Tipos de Sociedades en el Perú.

En nuestro país hay dos formas de crear tu empresa:

Como empresa unipersonal, se refiere solo es una persona natural propietario de su organización comercial.

Como empresa persona jurídica, se puede constituir de varias maneras en: sociedad de responsabilidad limitada, anónima, abierta, colectiva, etc.

Para constituir una empresa como persona natural:

Empresa Personal o Unipersonal

Solo podemos optar por crear empresa personal o unipersonal cuando es una persona natural con negocio. Se caracteriza por realizar operaciones comerciales, su responsabilidad es ilimitada ya que él es quien responde solo con su capital, las obligaciones referentes a los procedimientos que realiza en su empresa, además tienen el derecho de ejercer con sus obligaciones, aunque no es persona jurídica, es necesario precisar que no se encuentra obligado a registrarse en la SUNARP.

Para constituir una empresa como persona jurídica:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L)

Según el decreto ley N° 21621, determine como se constituye y cuál es su funcionamiento, un requisito importante para formar una E.I.R.L es que debe ser una persona natural con negocio y voluntariamente cambie de acuerdo a lo establecido, después ya es una persona jurídica por lo que ahora la responsabilidad es limitada donde las contribuciones están referidas a la E.I.R.L, contara con su capital propio para que cumpla con respectivas obligaciones y puede administrar como también ser el propietario para tomar decisiones sobre los bienes y servicios.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (SRL)

Es una sociedad que se caracteriza por ser capitalista, las aportaciones de sus socios son menos del 25% que se depositan a la cuenta bancaria que este a nombre de la empresa, sus participaciones son acumulables, unificadas e iguales no se consideran como acciones, las contribuciones se constituyen de manera dineraria o no dinerarias, se forma de dos socios a 20 como máximo, se basa en participaciones su patrimonio, están obligados a responder sus obligaciones con el aporte que han realizado ,las transacciones que realice se registran a través de escritura pública y es obligatorio que se inscriba en la SUNARP, como también su duración es indeterminada.

Según la ley general de sociedades determina tres modalidades:

La Sociedad Anónima Ordinaria (S.A)

Esta sociedad se caracteriza por ser de responsabilidad limitada por la cual sus socios son quienes voluntariamente cumplen sus obligaciones con su patrimonio social, cada derecho del socio se denomina acción, lo que las acciones pueden circular en el mercado como títulos valores, su patrimonio aportado es a través de bienes o en efectivo, los accionistas solo pueden acceder a las utilidades y el capital, pero a los bienes adquiridos. El directorio está conformado no menor a 3 miembros. para la constitución de la sociedad se requiere que se pague el 25% de la acción suscrita, son como máximo 750 accionistas.

Sociedad Anónima Cerrada (SAC)

Es una sociedad que cuenta como mínimo 2 socios y 20 socios como máximo, se caracteriza por que es importante las condiciones del socio, no lo que aporta, cumplen con sus obligaciones solo con el aporte recaudado, no se registran en la SUNARP, el directorio se clasifica, gerente y junta general de los accionistas y para la transferencia de sus acciones, se registra en un libro de matrícula de acciones de la sociedad anónima cerrada.

Sociedad Anónima Abierta, (SAA)

Esta sociedad se caracteriza porque cuenta con más 750 accionistas y su capital ,ser una empresa grande ,con una gran cantidad de socios ,lo importante es lo que contribuya el

socio ,no sus cualidades, la responsabilidad es limitada ,el patrimonio está formado por acciones ,el capital de 175 accionistas, más del 30 %,la transacción de sus acciones son rentables se puede invertir porque está abierto para el mercado bursátil, y debidamente se cotizan sus acciones obligatoriamente en la bolsa de valores están supervisadas por la CONASEV.

Sociedad en comandita simple (S.C)

Se caracteriza por ser su responsabilidad limitada, pero en nombre colectivo, una compañía personalista, depende de las condiciones personales como comanditario, otros socios tienen responsabilidad ilimitada, se dedican a la utilización de la producción económica, son exclusivamente responsables.

2.3.3 TRANSPORTE

Está compuesto el transporte por procesos que tienen como propósito el traslado y comunicación. Para conseguir se emplean diferentes medios de traslado (autos, camioneta, buses, avión, etc.) por determinadas vías de ciudades a otras.

2.3.3.1 Clasificación del transporte:

El transporte se clasifica en varias alternativas.

- **En transporte público:**

El transporte público es un transporte que esta adecuado para el público en general, como son *clusters*, autobuses, ferrocarril y trenes.

- **En transporte privado:** Se diferencia porque está a tu disposición a la hora que la persona lo determine, y el viaje es más rápido su destino.

- **Transporte de pasajeros transporte de carga:**

Se refiere al transporte de trasladar una localidad a otros bienes a través de un medio que facilite el acceso y llegar a su destino. Se diferencia porque el tiempo y la comodidad del usuario.

El transporte privado se diferencia porque el transporte público no tiene paradas que intervienen en la circulación de sus unidades.

- **Transporte urbano e interurbano:**

Este transporte es significativo por las diferencias de ambos tipos de viajes, ya que un viaje urbano es de forma corta y recurrente mientras que los viajes interurbanos son recurrentes, con poca frecuencia.

2.3.3.2 ¿Qué es Sutran?

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – (SUTRAN), es una institución que se creó para fiscalizar, supervisar, sancionar e inspeccionar y no están dirigidas por gobiernos regionales.

2.3.3.3 Reglamento de transportes de personas Urbano e Interprovincial

Según El Art.18 Los Vehículos Destinados Al Transporte Terrestre:

Cualquier automóvil que este destinado a la prestación de transporte público, está obligado a cumplir con las medidas básicas y condiciones técnicas. Los automóviles

deben cumplir con la certificación técnica que entrega CITV autoridad correspondiente que inspecciona su labor.

Según el artículo 19 Condiciones Técnicas Básicas exigibles a los vehículos destinados al transporte terrestre:

- Todos los vehículos tienen que cumplir con los requerimientos básicos para un buen estado de funcionamiento, tienen que acatar lo que establece el RNV, exclusivamente la prestación de servicio público a privado, el chasis debe ser original de la fábrica, solo será destinado así para brinde el servicio sin riesgos.
- El número de asientos no altera la carrocería del vehículo, al igual la distancia es la mínima según establecido por las normas técnicas.
- Para el ámbito provincial, los vehículos que prestan el servicio de transporte de personas, tienen que cumplir con las normas técnicas 383.071, para que el ámbito provincial se determine la autoridad competente.

ESTUDIO DE CASO

EMPRESA	:	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “MI DAVID Y GOLIAT” SRL.
RUC	:	20526378483
DIRECCIÓN	:	CALLE TACNA S/N-FRIAS
GERENTE GENERAL	:	PIO AVILIO MESA CAMPOS
SECRETARIA	:	YULISSA FLORES CORDOVA.
SECTOR	:	TRANSPORTE VIA TERRESTE
INICIO DE ACTIVIDADES	:	09/05/2011
ESTADO	:	ACTIVO
TIPO	:	COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

RESEÑA HISTORICA:

La empresa de transportes de pasajeros “**Mi David Y Goliat**” S.R.L, se creó el 09 de mayo del 2011 con Ruc 20526378483 Frías – Chulucanas, antiguamente se llamó “Mi David” teniendo como gerente general al señor Arnulfo Adrianzen. Esta empresa contaba con 5 socios, tiempo después cambió de nombre llamándose “Mi David y Goliat” traspasando la empresa al señor Pio Abilio Mesa Campos representante general. Con el tiempo se incorporaron 14 socios, los cuales cada uno aportó un vehículo y, con la una sola unidad con la que contaba la empresa, la misma cuenta con una flota de 15 vehículos actualmente. Asimismo, se alquiló un local cerca de la plaza de Frías en la Calle Tacna S/N y para la recepción se contrató a una secretaria.

Esta empresa funcionaba en la ciudad de Chulucanas de forma ilegal, pero luego se dispuso de un lugar alquilado para la recepción de pasajeros conjuntamente con la empresa Frías Tours hasta el día de hoy comparten gastos para pagar sus locales que alquilan en la ciudad de Frías y Chulucanas.

- ◆ **Misión:** Somos una empresa comprometida con nuestros usuarios en el distrito de Frías, es ofrecer un buen servicio de calidad en transporte de pasajeros y encomiendas dispuestos a cumplir con sus expectativas siempre para que contribuya al desarrollo sostenible de nuestra empresa.

- ◆ **Visión:** Innovar nuestro servicio para mantenernos a la vanguardia y lograr ser reconocidos como una de las empresas de transporte interurbano que busca satisfacer a sus usuarios.

- ◆ **Objetivos:** La empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L, tiene como objetivo que sus usuarios se sientan satisfechos con el servicio e invertir en nuevas unidades para mayor seguridad y la puntualidad en viajar.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

(GALAN, 2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

(Martínez, 2006) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

IV. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se utilizó el diseño Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

4.2 UNIVERSO Y MUESTRA

4.2.1 Población

En este caso la población está conformada por 14 socios de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat”.

4.2.2 Muestra

Como muestra se aplicó al representante general y dos Socios de la empresa de transportes de pasajeros.

4.3 DEFINICIÓN DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

CUADRO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEM
Control Interno	Es una herramienta que contribuye a la gestión, que comprende de métodos y procedimientos que se implementan de manera interna en el desarrollo de la administración de la empresa, promoviendo la eficacia y eficiencia en sus operaciones.	Caja	ALTO	Encuesta / Cuestionario	Arqueo de Caja
			MEDIO		Conciliación Bancaria
			BAJO		Inventario Físico
		Almacén	ALTO		Control de Kardex
			MEDIO		Inventario Físico
			BAJO		Registro de Activos físico
		Activos fijos	ALTO		
			MEDIO		
			BAJO		

Fuente: Elaboración propia.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

4.1.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y una entrevista que se aplicó al gerente general y dos socios, para obtener los factores relevantes del control interno en la empresa de transportes de pasajeros.

4.1.2 Instrumentos

El instrumento que se aplicó es un cuestionario con 23 preguntas relacionadas a la empresa de transportes de pasajeros.

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una encuesta diseñada de acuerdo a la empresa de transportes de pasajeros.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se realizó un estudio detallado de las respuestas que dio el representante legal de la empresa de transportes.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se determinó cuáles son las propuestas de mejora según el cuestionario aplicado a la empresa de transportes de pasajeros.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CUADRO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado	Objetivos		Variable En Estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L Frias-2019?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L Frias-2019.	<p>Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L Frias-2019.</p> <p>Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L Frias-2019.</p> <p>Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L Frias-2019.</p>	Control interno	<p>Enfoque cuantitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de Caso. Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia.

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho la sociedad, están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante. Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

Beneficencia

El primordial compromiso del investigador es la seguridad del participante. Esta seguridad es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés tanto personal como profesional o científico de la investigación.

Justicia

El inicio de la justicia prohíbe exponer riesgos de un grupo para favorecer a otro, se

tiene que asignar de forma equitativa los riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no solo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. (*FHI: Family Health International, s.f.*).

V.RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respectivo al Objetivo Específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.

CUADRO 3: RESULTADOS RESPECTIVO AL OBJETIVO 01

ITEM		MARCAR			FRECUENCIA	OPORTUNIDAD
		1	2	3		
1.	¿Las unidades vehiculares son propiedad de la empresa?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
2.	¿En caso la empresa no sea la propietaria de las unidades vehiculares, quien es el propietario?					X

	a) Un tercero				0%	
	b) El socio	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
3.	El destino de lo cobrado por el servicio es:					X
	a) Caja empresa				0%	
	b) Se queda con el socio.	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
4.	¿El Conductor y secretaria ¿están en planilla?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
5.	De no estar en planilla el personal:					X
	a) Lo asume el socio o el tercero propietario del vehículo	X	X	X	100%	
	b) Negligencia de la empresa				0%	
	TOTAL				100%	
6.	¿La empresa destina los fondos suficientes para la operatividad de los vehículos?					X
	a) Si				0%	

	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
7.	¿En caso la respuesta anterior sea no, ¿Cuál sería la causa?					X
	a) Falta liquidez				0%	
	b) No es propietario de los vehículos.	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
8.	¿En caso no ser propietario de los vehículos, exige a quien administra el vehículo cumpla con el debido mantenimiento del vehículo para garantizar el buen servicio?					
	a) Si	X	X	X	100%	
	b) No				0%	
	TOTAL				100%	
9.	¿Los vehículos cuentan con la Autorización de la Dirección de Transportes?					
	a) Si	X	X	X	100%	
	b) No				0%	
	TOTAL				100%	
10.	¿Cumplen oportunamente con la Inspección Técnica?					

	a) Si	X	X	X	100%	
	b) No					
	TOTAL				100%	
11.	¿Con frecuencia se quedan “varados “los vehículos por desperfectos mecánicos?					X
	a) Si	X	X	X	100%	
	b) No				0%	
	TOTAL				100%	
12.	¿El Conductor está debidamente capacitado en Reglas de Tránsito y en lo elemental de mecánica automotriz?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
13.	¿Se inspecciona el vehículo antes de partir?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	0%	
	TOTAL				100%	
14.	¿La empresa cumple oportunamente con la declaración mensual de tributos?					X
	a) Si					

	b) No	X	X	X		
	TOTAL					
15.	¿La Contabilidad está al día?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL					
16.	En el caso de incumplimiento en preguntas anteriores, se debe a :					X
	a) Negligencia del contador				0%	
	b) No se alcanza oportunamente la documentación al contador	X	X	X	100%	
	TOTAL					
17.	¿Se cumple con el manifiesto de pasajeros?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
18	¿Se cuenta con Pólizas de Seguros contra Accidentes y Siniestros?					X
	a) Si				0%	

	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
19.	¿Se verifica que el Conductor esté en buenas condiciones físicas y de salud mental antes de partir?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
20.	¿Se cuenta con el sistema GPS para los vehículos?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
21.	¿El vehículo sale al servicio debidamente equipado con neumáticos, herramientas, botiquín de primeros auxilios?					X
	a) Si				0%	
	b) No	X	X	X	100%	
	TOTAL				100%	
22	¿La empresa alguna vez ha sido sancionada por INDECOPI?					
	a) Si				0%	

	b) No	X	X	X	100%
	TOTAL				
23	¿Cumple con los requerimientos de información de la Dirección de Transportes?				
	a) Si	X	X	X	100%
	b) No				0 %
	TOTAL				

Fuente: Elaboración Propia.

5.1.2 Respectivo al Objetivo Específico 2

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes de pasajeros Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.

CUADRO 4: RESULTADOS RESPECTIVO AL OBJETIVO 02

OPORTUNIDAD	DESCRIPCION	PROPUESTA
Estado actual de las unidades vehiculares de la empresa	Esta empresa tiene una flota de 15 vehículos de los cuales 1 pertenece a la empresa y los demás corresponden a cada socio.	UNIFORMIZAR FLOTA DE UNIDADES VEHICULARES.
Estado laboral de los trabajadores de la empresa.	La empresa cuenta actualmente con un trabajador (una secretaria) encargada de la recepción de llamadas y venta de pasajes. La misma, aún no se encuentra registrada en planilla a pesar del tiempo que lleva laborando en la empresa.	REGISTRAR A LOS TRABAJADORES EN PLANILLA

<p>Destino final de los ingresos por el servicio de cada unidad.</p>	<p>Cada socio o conductor administra los ingresos de cada una de las unidades de manera independiente.</p>	<p>CONTROLAR LOS INGRESOS Y EGRESOS QUE PRODUCE LA EMPRESA DE FORMA UNIFORME.</p>
<p>Fondos destinados para la operatividad de los vehículos</p>	<p>Cada socio se encarga de los gastos operativos de cada unidad vehicular para ofrecer el servicio.</p>	
<p>Frecuencia de los desperfectos ocurridos a los vehículos al momento de brindar el servicio</p>	<p>Hasta el momento no se han reportado incidentes al momento de ofrecer el servicio, ya que oportunamente las unidades han sido verificadas por cada uno de los socios independientemente de manera tal que puedan funcionar correctamente en el momento en que han brindado el servicio</p>	<p>UNIFORMIZAR EL CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHÍCULOS</p>
		<p>UNIFORMIZAR EL</p>

Inspección vehicular previa	El mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos se realiza en forma periódica y a cargo de cada uno de los socios.	CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHÍCULOS
El Conductor está debidamente capacitado en Reglas de Tránsito y en lo elemental de mecánica automotriz	La empresa no ha programado ninguna capacitación para fortalecer los conocimientos viales y de tránsito por parte de sus conductores, los cuales podrían repercutir en el servicio que presta.	
Se cumple con el manifiesto de pasajeros	La ruta con la que brindamos el servicio, es concurrente, por lo tanto, se cumple con el manifiesto de pasajeros.	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GPS EN SUS VEHÍCULOS.
Verificación de la salud de los conductores antes de brindar el	Está prohibido que los conductores laboren bajo influencia del alcohol y otra sustancia, así como en condiciones no aptas para desarrollar el servicio que	

servicio.	ponga en peligro la integridad de él y los pasajeros que transporta.	
Equipamiento de las unidades vehiculares	Las unidades cuentan con extintores y botiquines ante cualquier siniestro, así como herramientas ante cualquier desperfecto.	
Se cuenta con el sistema GPS para los vehículos	<p>La empresa cuenta con 15 vehículos, pero actualmente no cuentan con un sistema de GPS de localización y rastreo que contribuya a la protección de algún robo y un medio de control.</p> <p>La gerencia supervisa y obtiene un acceso para poder supervisar la circulación de cada vehículo brindando una información pertinente al usuario.</p>	

Se cuenta con Pólizas de Seguros contra Accidentes y Siniestros	Todos los vehículos cuentan con SOAT, pero no tienen un seguro vehicular que proteja frente posibles riesgos que están expuestos algún siniestro que repercuten directamente con la economía de la empresa.	CONTRATAR UN SEGURO VEHICULAR.
--	---	---

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3 Al respectivo Objetivo Específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.

Después de haber descrito las oportunidades que se han analizado según el cuestionario aplicado a la empresa de transportes, se pone en marcha las siguientes propuestas de mejora.

❖ Propuesta de Mejora 01: SOCIOS REALICEN LA TRANSFERENCIA DE SUS VEHICULOS A LA EMPRESA.

Mediante un acuerdo establecido en asamblea general de socios:

- ✓ Realizar la transferencia de sus unidades a la empresa como donación o aumento de capital, para que la empresa se desarrolle empresarialmente y administre los recursos de manera uniforme y acorde a una empresa formal.
- ✓ Implementar el control del inventario físico q permita conocer la existencia exacta de los activos fijos que posee la empresa.

❖ **Propuesta de Mejora 02: DISEÑAR UN MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES (MOF)**

Se planteó esta propuesta para que la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” cuente con un Manual de Organizaciones y Funciones ya que es una herramienta que permite describir las funciones y responsabilidades de cada colaborador con el fin de que se logre obtener los objetivos, metas que desee alcanzar la empresa.

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha	12/2019
		Página 1-	
 <p>MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS MI DAVID Y GOLIAT S.R. L</p>			
Elaborado	Responsable:	Aprobado por:	
Nombre	Nombre:	Nombre:	
Firma	Firma:	Firma:	

INDICE

1: INTRODUCCION.....	62
2: PRESENTACIÓN	63
3: FINALIDAD	64
4: OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN	64
5: ORGANIGRAMA.....	65
6: POLITICAS DE DESEMPEÑO	65
7: AREA DE ALMACEN	66
8: ÁREA DE ACTIVOS FIJOS	67
9: ÁREA DE CAJA.....	68
10: DESCRIPCION DE PUESTOS	69

1: INTRODUCCION

El manual de organización y funciones un documento que brinda información sobre la gestión institucional y delimita las funciones básicas, específicas según la estructura orgánica con el fin de lograr los objetivos propuestos

En el presente documento se proporciona la información que precisa de cada cargo, como cual son los requisitos para ocupar el puesto, establecerla jerarquía para que exista coordinación y dirección en la empresa además las directrices que rigen a la organización con el objetivo de garantizar que las actividades se ejecuten según el manual establecido.

El manual de organización y funciones que se haya establecido facilitara a los procedimientos administrativos y operativos de la empresa con el fin de que el colaborador pueda conocer e identificar cuáles son sus funciones y responsabilidades respectivas según su área.

2: PRESENTACIÓN

La empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” se creó el 09 de mayo del 2011 en la ciudad de Frías de la provincia de Ayabaca del departamento de Piura, cuenta con 15 vehículos para el transporte de pasajeros de Frías – Chulucanas y Viceversa desde hace 8 años brinda dando el servicio y comprometidos con satisfacer al usuario.

Cuenta con los permisos legales para trasportar pasajeros, hasta el momento se está implementando con nuevos vehículos para brindar un servicio de calidad, rápido y seguro.

3: FINALIDAD

- Informar al personal de forma clara y precisa los niveles jerárquicos y las actividades cada área de la persona
- Facilitar el proceso de inducción de personal, brindar información referente a las funciones y desenvolvimiento de cada cargo o puesto de trabajo

4: OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN

En el siguiente Manual de Organización y Funciones de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” tiene como objetivos:

- Establecer funciones específicas a cada área de la empresa.
- Facilitar información sobre la organización en cada área para mejorar el desempeño y exista una coordinación en los procesos administrativos y operativos
- Determinar normas y procedimientos de forma interna con el fin de que el personal cumpla con sus responsabilidades.
- Asegurar que en toda el área se utilicen recursos que mejoren la gestión empresarial.

5: ORGANIGRAMA



6: POLITICAS DE DESEMPEÑO

Se presenta las siguientes políticas de desempeño de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat “que deben ser cumplidas por cada colaborador.

- Brindar información de forma amable al usuario con el fin de asegurar o reservar la venta de pasajes.
- Cumplir con los horarios establecidos demostrando siempre puntualidad y responsabilidad
- Ejecutar cada función de manera eficiente según el manual de funciones.
- Cuando hay personal nuevo se tiene que brindar facilidades y apoyo hasta que se adapte y el personal nuevo contribuya con el proceso de inducción para contribuir a familiarización oportuna.

- El conductor antes de brindar el servicio debe revisar su vehículo, mantener la limpieza y medidas de seguridad para protección de sus usuarios.
- Cumplir con el reglamento interno no consumir alcohol antes de brindar el servicio.
- Asistir a cada capacitación que brinde la empresa.
- Trabajar en equipo si por tal motivo sucede una interferencia en el servicio. Se debe brindar auxilio inmediatamente para dar solución
- Respetar su turno para no alterar el orden establecido

7: AREA DE ALMACEN

- Realizar un inventario físico de suministros por lo menos dos veces al año, con la finalidad de llevar un control de los suministros existentes en la empresa.
- Controlar el ingreso y salida de bienes con el Kárdex de almacén, pudiendo ser de los suministros, y repuestos que posea la empresa para las unidades.
- Tomar medidas de seguridad para el ingreso al almacén de personal autorizado, así como delegar responsabilidades al personal encargado.
- Tener ordenado en el almacén los bienes que ingresan para su fácil identificación, pudiendo ser éste a través de la codificación de los bienes existentes en el almacén.

8: ÁREA DE ACTIVOS FIJOS

- Cada vehículo contar con una tarjeta de control que comprenderá el valor de adquisición y datos del vehículo
- Realizar un inventario físico de los activos fijos por lo menos una vez al año, con la finalidad de saber en qué estado se encuentran dichos activos y cuales son aquellos con los que cuenta la empresa.
- Tener actualizado el Registro de Control de Activo Fijo, para tener claramente identificado los aspectos relevantes de cada uno de ello
- Tener diseñado una política de adquisición de activos fijos para saber cuál es el tratamiento que se le dará a los activos fijos que posee la empresa.
- Tener diseñado una política de baja de activos fijos para saber el tratamiento de los mismos.
- La repotenciación de los vehículos debe informarse a contabilidad para el registro correspondiente cargándolo al valor contable.

9: ÁREA DE CONTABILIDAD

- Dentro de esta área, es importante tratar el tema de caja.
- Responsable de lo recaudado de los servicios de transporte de pasajeros y de encomiendas.
- Tomar medidas de seguridad para el ingreso al área de caja de personal autorizado, así como delegar responsabilidades al personal encargado.
- Poseer caja fuerte para el resguardo del dinero en efectivo que quede en la empresa.
- Depositar el efectivo en las instituciones financieras correspondientes con un máximo de 24 horas.
- Mantener en custodia la documentación de ingresos y egresos.
- Reportar al término de la jornada al gerente a rendición de lo cobrado y pagado.

10: AREA DE MANTENIMIENTO

- Elaborar un plan de acuerdo al área de mantenimiento.
- Realizar respectivamente el mantenimiento preventivo y correctivo a cada vehículo.
- Ejecutar los procedimientos de mantenimiento adecuados referentes a la prevención.
- Designar un profesional especializado que se desenvuelva de acuerdo al área correspondiente.

- Realizar un requerimiento de herramientas o equipos necesarios para la detectar o reducir fallas mecánicas.
- Supervisar y alcanzar los informes del estado actual del vehículo a gerencia.

11: DESCRIPCION DE PUESTOS

➤ **Gerente:** Se encarga de dirigir las actividades que realiza la empresa y aplicar planes y estrategias aprobadas por la junta de socios con el fin de garantizar el crecimiento económico y financiero de la empresa.

Funciones:

- Presentar a la empresa un plan anual donde indique cuáles son sus estrategias, objetivos, políticas a las actividades a realizar.
- Comunicar a la Junta General de socios sobre la información necesaria ya sea económica y financiera.
- Asegurarse que las estrategias, procedimientos y las políticas se realicen de acuerdo a las normas que se han establecido.
- Dirigir de manera correcta las medidas correctas para lograr los objetivos planteados.

Responsabilidades:

- ✓ Hacer cumplir los acuerdos de la junta general de socios del incumplimiento de sus obligaciones como abuso de sus facultades, dolo y negligencias graves.
 - ✓ Cumplir con libros contables que debe llevar obligatoriamente una sociedad.
 - ✓ Si existe un ocultamiento de información sobre las operaciones que realiza la empresa.
 - ✓ Conservar el capital que está a nombre de la sociedad.
 - ✓ La confidencialidad de los libros y registros de acuerdo a su contenido estar certificadas las certificaciones de expedición.
 - ✓ Realizar pagos a los proveedores, trabajadores y otros gastos correspondientes.
- **Secretaria:** Se encarga de realizar actividades que designan la gerencia y atención al usuario.

Funciones

- Informa al gerente sobre algún suceso de inmediato.
- Realiza la venta y Reserva de pasajes.
- Realizar informes y actas de acuerdo de cada asamblea general de socios.

- Comunicar a cada área de los acuerdos que se han establecido la junta general de socios.

Responsabilidades

- ✓ Atender al Usuario de manera Amable y Educada.
- ✓ Recepción de llamadas de los usuarios y confirmar reservar algún pasaje.
- ✓ Llenar el registro de cada turno con nombres, apellidos, teléfono y dirección de cada usuario.
- ✓ Devolver las llamadas al usuario que se comunique al número de la empresa si no contesto la llamada.
- ✓ Detectar billetes falsos o monedas.
- ✓ Entregar al conductor la lista de pasajeros para recoger al usuario.

➤ **Conductor:** Son los encargados de prestar servicio y transportar a los usuarios.

Funciones:

- Contar con Brevete y Revisión técnica del vehículo.
- Revisar el vehículo antes de realizar el servicio.
- Cumplir las reglas de tránsito a la hora de conducir.
- Brindar primeros auxilios al usuario en caso de un accidente.
- Asistir a cada capacitación que realice la empresa.

Responsabilidades:

- ✓ Para prestar el servicio debe estar en condiciones óptimas, estado de salud física y mental.
- ✓ Encargados de recoger al usuario según su dirección en la ciudad de Frías y de llevarlos a su paradero correspondiente.
- ✓ Respetar las señales de seguridad.
- ✓ Recomendar utilizar el cinturón de todos los asientos.
- ✓ Estacionar su vehículo en lugar condicionado.
- ✓ No tomar bebidas alcohólicas antes manejar el vehículo.

➤ **Mecánico:** Es el encargado de realizar periódicamente mantenimiento a los vehículos con el fin de reparar, inspeccionar alguna falla mecánica y dar solución.

Funciones:

- Realizar mantenimiento de todos los vehículos.
- Diagnosticar y Reparar alguna falla mecánica en vehículo.
- Preparar informes técnicos sobre el progreso de su labor.

Responsabilidades

- ✓ Debe presentar un informe detallado sobre la reparación y mantenimiento de cada vehículo.

- ✓ Comunicar al gerente sobre algún mantenimiento preventivo o correctivo de algún vehículo.
- ✓ Recomendar al conductor para que cambie piezas de su vehículo.

❖ **Propuesta de Mejora 03: REGISTRAR A LOS TRABAJADORES EN PLANILLA ELECTRÓNICA**

Al no tener personal en planilla genera el riesgo que la empresa pueda ser multada y además incide en la actividad del trabajador, con relación a su desempeño, entendiéndose que al no estar en planilla es una desmotivación para el trabajador, como consecuencia repercute en su rendimiento ,por ello la propuesta de registrar a la secretaria y conductores en planilla.

❖ **Propuesta de Mejora 04: PROPUESTA DE CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS**

- ✓ Todo servicio de transporte y de envío de encomiendas se deben registrar detalladamente.
- ✓ La empresa debe elaborar un presupuesto referido a su operatividad, tomando como base, lo que usualmente se recauda por los servicios y pagos que se realizan.
- ✓ El presupuesto permitirá comparar con lo realmente ejecutado y se podrá ejecutar los ajustes respectivos, con el fin de obtener liquidez.

- ✓ Apertura una cuenta corriente a nombre de la empresa de tal forma que todos los ingresos provenientes de la venta de pasajes de todas las unidades ingresen en él. Esto se realiza con la finalidad de tener control sobre los ingresos que percibe la empresa, y con ello poder solventar los gastos provenientes de los mantenimientos realizados a las unidades u otros acontecimientos imprevistos que se susciten en la empresa.
- ✓ Cada egreso, por mínimo que sea se debe contar con el comprobante de pago para su registro.

❖ Propuesta de Mejora 05: CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHÍCULOS.

Debido a que las unidades actualmente no cuentan con un control referente al mantenimiento preventivo y correctivo, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Contratar a un mecánico automotriz para que elabore un programa de mantenimiento y que determine posibles anomalías y/o causas para evitar averías potenciales como monitoreo de parámetros, ajustes, inspecciones sistemáticas, entre otros.
- ✓ El mantenimiento correctivo debe tener lo siguiente: localización y diagnóstico de los problemas a corregir, reparación con los elementos necesarios sustituidos o reparados (de ser el caso) y pruebas de funcionamiento.

❖ **Propuesta de Mejora 06: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE G.P.S. EN LOS VEHÍCULOS.**

El Sistema GPS son las siglas de *Global Positioning System*; es una herramienta que permite ubicar la posición de un objeto en la tierra, ya sea una persona o un vehículo con una precisión de centímetros. Esta herramienta se considera como propuesta porque existe el riesgo de robos de las unidades vehiculares y con este sistema, sería más fácil la ubicación de las unidades. Es por ello que esta herramienta serviría para:

- ✓ Localizar la ubicación satelital y monitoreo GPS de las unidades vehiculares.
- ✓ Verificar si los equipos GPS están debidamente homologados y certificados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- ✓ Permitir llegar al punto de destino sin una ruta predeterminada.
- ✓ Brindar al usuario la hora aproximada de la llegada a su destino, brindando información detallada y actualizada de la carretera, el gasto de gasolina y cambios de dirección y de ruta.
- ✓ Localizar los sus vehículos en caso de robo.

❖ **Propuesta de Mejora 07: PROPUESTA DE CONTRATACIÓN DE UN SEGURO VEHICULAR.**

La propuesta de la contratación de un seguro vehicular se da con la finalidad de que, ante algún siniestro ocurrido en las unidades, éstas puedan ser repuestas inmediatamente para que siga el funcionamiento normal de la empresa. Esta propuesta ha surgido porque estos vehículos, solo cuenta con SOAT el cual solo cubre a las personas y no a los vehículos. En la actualidad existen varios seguros a diferentes precios, para contratar un seguro vehicular es necesario los siguientes requisitos:

- Se cotizan de acuerdo:
 1. La marca.
 2. El modelo.
 3. Año de fabricación de cada vehículo.
 4. Los vehículos tienen que tener de antigüedad hasta 10 años.

Uno de los recomendados es:

Pacífico Seguros

Es un seguro más vendido en todo el Perú y lo puedes adquirir según el plan que te beneficie a la persona y empresas.

Los vehículos deben implementar un seguro vehicular ya que es importante contratar con una póliza de seguros con una cobertura para todo tipo de siniestro que están expuestas las unidades al brindar el servicio:

- ✓ Ausencia de obras en las carreteras donde transitan los vehículos.
- ✓ Curvas estrechas.
- ✓ El clima que interviene en época de invierno es difícil de transitar por las carreteras.

Se recomienda implementar un Seguro De Full Riesgo de Pacifico Seguros como por ejemplo que tenga un costo de \$ 36.00 ó S/122.00 Soles mensuales aproximadamente, que en 15 vehículos de la empresa se pagaría una póliza de S/1830.00 Soles mensuales.

Para adquirir este seguro, las unidades deben de contar con un sistema de GPS, el sistema de rastreo vehicular sirve para cubrir el riesgo de robo parcial o total de sus vehículos, para ello la aseguradora brinda una lista de proveedores autorizados que ofrecen diferentes precios desde \$150.00 a \$200.00 dólares anuales.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L.-2019.

❖ ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “MI DAVID Y GOLIAT” S.R.L.

La empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L. cuenta con 8 años de experiencia ofreciendo este servicio, Asimismo cuenta con los permisos legales para transportar pasajeros. Su capital se divide en participaciones y actualmente cuenta con una flota 15 vehículos disponibles para brindar el servicio de transportes a sus clientes. Los vehículos cuentan con la Autorización de la Dirección de Transportes para transportar pasajeros. Todos sus vehículos cuentan con la revisión técnica vigente.

- La empresa Necesita que se unifique y que actúe como tal para establecer controles en cada área que propone ya que actualmente no se encuentra operando de manera uniforme como sociedad. Lo que se propone es que la sociedad delegue funciones para de esta forma, rendir cuentas a los socios.
- No se encuentra registrada en planilla la secretaria, además su sueldo depende de la demanda de pasajeros, se le reconoce S/300.00 hasta S/500.00 soles mensuales y los conductores solo aportan lo necesario

para los gastos administrativo. Según de acuerdo a ley se debe registrar desde el primer día que labora, de acuerdo al tipo de contrato de trabajo. asimismo los socios también cumplen su labor de conductor para que se consideren en planilla, pero no se puede porque ellos laboran de forma independiente.

- Actualmente la empresa cubre sus gastos vehiculares de forma individual y separada de una empresa constituida formalmente. Ante este problema se propone controlar los ingresos y egresos que produce la empresa de manera uniforme, para poder determinar si se están llegando a los objetivos y verificar si la empresa es realmente rentable o no.
- Las unidades vehiculares actualmente no cuentan con un sistema de GPS, por ello, se propone la implementación del mismo con la finalidad de poder hallar las unidades ante un posible suceso como el robo de estos activos y la ubicación exacta y rápida de los vehículos.
- Actualmente la empresa solo cuenta con el SOAT que es un seguro que solo cubre algún accidente donde involucra a las personas, más no a las unidades vehiculares. Lo que se propone es contratar un seguro que pueda cubrir algún siniestro con referente a las unidades y éstas puedan ser cubiertas (dependiendo del seguro) para no perjudicar el servicio que brinda la empresa.

5.2.2 Respectivo Al Objetivo Específico 2

Describir Las Oportunidades De Control Interno Que Mejoren Las Posibilidades De La Empresa De Transportes Mi David Y Goliat S.R.L. Frias-2019.

- Al transferir cada socio sus vehículos a la empresa, estas unidades trabajarían en forma conjunta con una rotación controlada y trabajarían como una verdadera empresa ya que se dedica al transporte de personas, puesto que actualmente se verifica que lo hacen de manera individual.
- Es necesario diseñar una manual organización de funciones para la empresa y donde se describa la función y responsabilidades de cada miembro que integra la empresa.
- La propuesta de la inserción de los trabajadores a planilla, se propone con la intención de que los costos de la empresa sirvan para las rendiciones mensuales y beneficien a la empresa en cuanto al pago de sus impuestos. Cabe resaltar que una inspección del ministerio del trabajo y de sunat, no sería buena para la empresa, ya que no están siendo del todo formales en cuanto al manejo de la inserción laboral de sus colaboradores.
- El buen manejo y control de los ingresos y egresos de la empresa, permite obtener beneficios favorables para la misma. Esto puede hacerse a través

de conciliaciones bancarias, arqueos de caja, entre otros medios de control que permitan la eficiencia del manejo de los mismos.

- La implementación del GPS debe realizarse en cada una de las unidades y para ello debe ser realizada por el especialista en autos. En esta empresa todos los vehículos cuentan con el seguro obligatorio de accidente de tránsito (SOAT), aún no incorporan un seguro vehicular que proteja frente a todo tipo de siniestro que se pueda prevenir pérdidas innecesarias ya sea por desastres naturales o accidentes a terceros, que afecten la economía de la empresa, actualmente hay varias empresas que brindan pólizas de seguro más recomendables y económicas para la empresa.

5.2.3 Respectivo Al Objetivo Específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019.

Las siguientes propuestas de mejora, se analizaron a través del control interno que se realiza para dar solución a las debilidades que afectan de manera directa a la organización y prever errores que con el tiempo pueden repercutir en la situación económica y financiera de la empresa.

- Cuando realicen los socios la transferencia de sus vehículos se beneficiara a la empresa para que laboren en forma conjunta, Con el fin de que no se haga uso de los activos que posee la empresa de manera individual como hasta el momento se está operando.
- Se diseñó un manual de organizaciones y funciones para describir las responsabilidades para mejorar su desempeño laboral y cumplir con los objetivos propuestos.
- La propuesta del registro de los trabajadores en planilla nace con la intención de que ante algún siniestro la empresa se haga responsable del mismo, puesto que estas personas laboran en la misma empresa y sería perjudicial para la empresa si no se encuentran en planilla, porque están incurriendo en faltas graves.
- El control de los ingresos y egresos es de suma importancia porque se puede tener control de cuánto ingresa a la empresa y qué gastos está incurriendo, pudiendo verificar si es que la empresa está llegando a los

objetivos establecidos y de esa forma saber si es que está siendo rentable o no.

- La implementación del GPS, es un beneficio para la empresa puesto que, ante cualquier eventualidad, resulta ser una herramienta útil para el logro de sus objetivos por las que se implementó. Con ello no afectaría a la empresa, sino por el contrario ayuda como herramienta ante cualquier evento.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respectico al Objetivo Específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L Frias-2019.

1. La empresa mi David y Goliat S.R.L cuenta con los permisos legales para transportar pasajeros, además todos los vehículos de cada socio cuentan con SOAT y certificado de revisión técnica.
2. Se debe realizar un inventario físico de los activos fijos una vez al año e identificar cuantos están en buen estado para brindar el servicio de transporte de pasajeros.
3. Se requiere que la empresa contrate asesoría externa para que funcione de manera adecuada y no siga incurriendo en faltas que de ser advertidas por las entidades competentes se generarían multas en perjuicio de la empresa.
4. Que la empresa debe realizar los pagos a través de una cuenta corriente para un mejor control de sus operaciones y resguardo de su dinero, a través de la plataforma de banca por internet y conocer los movimientos de efectivo que ha realizado.

5. Se debe mantener al personal capacitado para que desarrollen técnicas que estén a favor de la empresa y que generen un buen rendimiento a la misma.
6. Implementar de manera inmediata un seguro vehicular y GPS para sus vehículos con la finalidad de brindar un servicio de calidad, rápido y seguro.

6.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L Frias-2019

1. El control interno es importante en esta empresa para dar solución a las debilidades y ayuda evitar posibles riesgos que puede enfrentar la empresa.
2. Para que la empresa tome control de los recursos, los socios deben transferir sus vehículos a la empresa para que así asuma la operatividad que involucra a los ingresos y egresos.
3. El manual de organización y funciones es importante para la empresa en estudio ya que permitirá establecer debidamente las funciones y/o responsabilidades para cada colaborador.
4. La empresa debe registrar a sus trabajadores en planilla para prevenir multas y propiciar el incremento de la productividad.

5. La empresa debe contratar un mecánico para la reparación y mantenimiento para así reducir el riesgo de paralización de las unidades vehiculares.
6. Los vehículos a parte del SOAT, deben contar con un seguro vehicular que proteja frente a todo tipo de riesgo ya que se encuentran expuestos a diferentes siniestros, durante el transporte de pasajeros.
7. Sus vehículos no cuentan con un sistema de GPS que es necesario por seguridad, evitar robos como también permite a la gerencia supervisar al conductor, realice paradas inhabituales con el fin de brindar un buen servicio al usuario llegando a tiempo a su destino.

6.1.3 Respectico Al Objetivo Específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L Frias-2019.

1. Se propone que los socios realicen la transferencia de los vehículos, mediante un acuerdo establecido por la Junta General de socios, para aumento de capital o donación de este modo la empresa actuara empresarialmente, asumiendo los costos operativos y percibiendo los ingresos por los servicios prestados.

2. Se ha diseñado un manual de organización y funciones para el logro de objetivos propuestos ya que esta herramienta permitirá al personal, que se desenvuelva de manera eficiente según su área de competencia y no exista duplicidad de funciones.
3. La empresa debe registrar a sus trabajadores en planilla con la finalidad de que obtengan sus beneficios sociales correspondientes y a la empresa esté cumpliendo de acuerdo a ley .Asimismo incorporar un seguro contra los accidentes que puedan ocurrir al momento de la realización del servicio que brinda la empresa.
4. Establecer un control de ingresos y egresos para la empresa, para procurar mantener el nivel óptimo de liquidez y en efectuar programaciones para la adquisición de bienes y servicios.
5. Realizar un control de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos. Para ello se tiene que contratar a un Mecánico para la reparación y mantenimiento de sus vehículos, ya que es un profesional para lo cual se encarga de analizar o detectar una falla mecánica, y que esté pendiente de los vehículos de tal modo que no presenten inconvenientes en el transcurso de sus operaciones.
6. Implementar un sistema de GPS, para prevenir ante un evento como por ejemplo el robo de un vehículo, sea detectado de manera inmediata, además sirve para saber la hora aproximada de la llegada del vehículo a su destino.

7. La empresa debe contratar un seguro vehicular ya que esta empresa transporta pasajeros para la zona rural y se encuentran más expuestas a siniestros por motivo que las carreteras no son asfaltadas y en épocas de invierno son difíciles de transitar por lo que se recomienda que se contrate un *Seguro Full Riesgo*.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- LÓPEZ , S. W. (2018). *“TRANSPORTE, MOVILIDAD, DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE”*. QUITO: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- ARMAS, K. E. (2014). *“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA. IBARRA: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.*
- AYALA, A. L. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL. PIURA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*
- BENITES, M. Y. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS. PIURA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*
- LOZANO , P. C. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO. CHIMBOTE: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*
- MAMANI, J. J. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA. 2018: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*
- Martínez, P. C. (2006). *PENSAMIENTO & GESTION. COLOMBIA: Universidad del Norte.*
- MORALES & MORENO. (2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO. BUENAVENTURA: UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACIFICO.*
- OCAÑA, L. D. (2016). *EL CONTROL INTERNO EN LA. HUARAZ: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMOTE.*
- PEÑA, L. A. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO. PIURA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*
- PERALTA, E. E. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE. 2017: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.*

SOSA, F. H. (2015). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS*. PIURA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.

PAGINAS WEB

COSO. (17 de ENERO de 2017). *EL AUDITOR MODERNO*. Obtenido de

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

GALAN, M. (24 de 08 de 2009). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de

<http://manuelgalan.blogspot.com/>

27785, L. N. (23 de JULIO de 2003). *LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL*. Obtenido de

<https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/documentos/sci/LEY-NO-27785-LEY-ORGANICA-DEL-SISTEMA-NACIONAL-DE-CONTROL-Y-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DE-REPUBLICA.PDF>

28716, L. N. (17 de ABRIL de 2006). *Ley de Control Interno de las entidades del Estado*. Obtenido de

http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf

ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor:

Reciba Usted mi cordial saludo:

Agradeceré su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi Tesis titulada:

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “MI DAVID Y GOLIAT” S.R.L FRIAS-2019.

Encuestador: Neyris Roxana Peña Rojas.

Fecha: 04/12/ 2019.

1. ***¿Las unidades vehiculares son propiedad de la empresa?***
 - a) *Si*
 - b) *No*

2. ***¿En caso la empresa no sea la propietaria de las unidades vehiculares, quien es el propietario?***
 - a) *Un tercero*
 - b) *El socio*

3. ***El destino de lo cobrado por el servicio es:***
 - a) *Caja de la empresa*
 - b) *Se queda con el socio*

4. ***El Conductor y la secretaria ¿Están en planilla?***

- a) Si
- b) No

5. De no estar en planilla el personal :

- a) Lo asume el socio o el tercero propietario del vehículo
- b) Negligencia de la empresa

6. ¿La empresa destina los fondos suficientes para la operatividad de los vehículos?

- a) Si
- b) No

7. En caso la respuesta anterior sea no, ¿Cuál sería la causa?

- a) Falta de liquidez
- b) No es propietario de los vehículos

8. ¿En caso no ser propietario de los vehículos, exige a quien administra el vehículo cumpla con el debido mantenimiento del vehículo para garantizar el buen servicio?

- a) Si
- b) No

9. ¿Los vehículos cuentan con la Autorización de la Dirección de Transportes?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cumplen oportunamente con la Inspección Técnica?

- a) Si
- b) No

11. ¿Con frecuencia se quedan “varados” los vehículos por desperfectos mecánicos?

- a) Si
- b) No

12. ¿El Conductor está debidamente capacitado en Reglas de Tránsito y en lo elemental de mecánica automotriz?

- a) Si
- b) No

13. *¿Se inspecciona el vehículo antes de partir?*
a) *Si*
b) *No*
14. *¿Se cumple con el manifiesto de pasajeros?*
a) *Si*
b) *No*
15. *¿Se cuenta con Pólizas de Seguros contra Accidentes y Siniestros?*
a) *Si*
b) *No*
16. *¿Se verifica que el Conductor esté en buenas condiciones físicas y de salud mental antes de partir?*
a) *Si*
b) *No*
17. *¿Se cuenta con el sistema GPS para los vehículos?*
a) *Si*
b) *No*
18. *¿El vehículo sale al servicio debidamente equipado con neumáticos, herramientas, botiquín de primeros auxilios?*
a) *Si*
b) *No*
19. *¿La empresa cumple oportunamente con la declaración mensual de tributos?*
a) *Si*
b) *No*
20. *¿La Contabilidad está al día?*
a) *Si*
b) *No*
21. *En el caso de incumplimiento en preguntas anteriores, se debe a :*
a) *Negligencia del Contador*

b) No se le alcanza oportunamente la documentación al Contador.

22. ¿Cumple con los requerimientos de información de la Dirección de Transportes?

a) Si

b) No

23. ¿La empresa alguna vez ha sido sancionada por INDECOPI?

a) Si

a) No

ANEXO 02

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Solicito: Permiso para Aplicar una Encuesta.

Señor: Pío Avilio Mesa Campos,

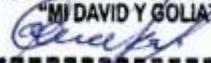
Gerente

Yo Neyris Roxana Peña Rojas, identificada con DNI N°46876029, domiciliada en la A.V: Huamingas N°104 – Zona San Andrés. Ante usted me presento y expongo lo siguiente.

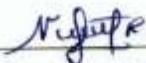
Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "MI DAVID Y GOLIAT" S.R.L FRIAS-2019".la cual usted dignamente dirige, solicito que se me autorice para aplicar dicha encuesta para así recolectar información precisa para elaborar mi trabajo de investigación.

Por lo expuesto ruego que acceda a mi petición.

Frias, 12 de octubre del 2019.

EMPRESA DE TRANSPORTES
"MI DAVID Y GOLIAT"


GERENTE



DNI N° 46876029

ANEXO 03



EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Frías, 14 de octubre del 2019.

Atención

Sta. Neyris Roxana Peña Rojas

DNI N°46876029

Presente:

Por medio de la carta saludarla en nombre de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat” S.R.L con Ruc: 20526378483 y con domicilio en Frías calle Tacna S/N al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada con fecha 12 de octubre del presente, donde se autoriza para que pueda elaborar su trabajo de investigación: “PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “MI DAVID Y GOLIAT”S.R.L FRIAS-2019”.Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.

EMPRESA DE TRANSPORTES
MI DAVID Y GOLIAT


GERENTE

Calle Tacna S/N Frías.
20526378483