



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 A TRAVÉS  
DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN PEDRO Y  
SAN PABLO E.I.R.L, HUANCABAMBA–PIURA, 2019**

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

**AUTOR**

**NAYRA BAUTISTA MARIA NORMA  
ORCID: 0000-0003-0736-7107**

**ASESOR**

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

**PIURA – PERÚ  
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO A TRAVES DE LAS ACTIVIDADES  
DE CONTROL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y  
TURISMO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN PEDRO Y  
SAN PABLO E.I.R.L, HUANCABAMBA–PIURA, 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Nayra Bautista, María Norma

ORCID: 0000-0003-0736-7107

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

Piura - Perú

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé 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 DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel Landa Machero  
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo  
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque  
Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por acompañarme en el día a día, por sus bendiciones, por la vida y la oportunidad de culminar mis estudios profesionales, dando pasos a nuevos retos y nuevas metas.

A la Mgtr. Edme Martha García Mandamientos, asesora de Tesis, por su asesoría, el que ha brindado con tanto esmero y profesionalismo, y me ha permitido ampliar mi investigación hacia el objetivo deseado, que es el de diagnóstico y propuestas de mejoras en cuanto a control interno.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional durante todos estos años de vida universitaria, acompañando mi deseo, el de cumplir con mi meta que me he propuesto, ser una profesional.

Este trabajo de investigación se lo dedico a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de cursar en sus aulas mi carrera profesional de contabilidad, a los profesores que me impartieron sus conocimientos.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Pedro y San Pablo E.I.R.L.”, Huancabamba–Piura, año 2019. La metodología utilizada fue descriptiva y cualitativa. La investigación es de diseño bibliográfico donde se utilizaron bases teóricas para el desarrollo de la información. Se utilizó como instrumento de una encuesta; el cual fue aplicado al administrador de la empresa, obteniéndose como resultados: Que la empresa mantiene un control acerca del itinerario de la salida de buses; las funciones de cada trabajador no se cumplen y no se mantiene una buena comunicación dentro de la empresa; en lo que respecta al mantenimiento de los vehículos no se cuenta con un mecánico lo que genera la paralización del servicio al momento que se encuentra algún problema técnico; no se mantienen equipados las unidades de buses lo que genera riesgos para los pasajeros; falta de capacitación al personal conductor acerca de las prevenciones que debe cumplir antes y durante el traslado de pasajeros. Estas debilidades al no ser solucionadas afectan al servicio de los clientes, los cuales optan por realizar uso de otros servicios; perjudicando los ingresos a la empresa. Es por ello que se plantearon propuestas con el fin de reducir los riesgos que presenta y ayudar a contribuir con el control interno dentro de la empresa, mantener activas las funciones de los trabajadores para un crecimiento favorable.

**Palabras claves:** Control interno, mantenimiento y vehículo.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to identify internal control opportunities through control activities that improve the possibilities of the interprovincial transport and tourism company “San Pedro and San Pablo EIRL”, Huancabamba - Piura, year 2019. The methodology We used was descriptive and qualitative. The research is of bibliographic design where theoretical bases are used for the development of information. It was considered as an instrument of a survey; which was applied to the company administrator, obtaining as results: That the company maintain control over the bus departure itinerary; the functions of each worker are not maintained and good communication is not maintained within the company; As regards the maintenance of the vehicles, there is no mechanic that generates the stoppage of the service when a technical problem is encountered; bus units were not used which creates risks for passengers; lack of training to the personal driver about the precautions that must be met before and during the transfer of passengers. These weaknesses are not solutions related to customer service, those who choose to use other services; damaging the income to the company. That is why proposals were put forward in order to reduce the risks it presents and help contribute to internal control within the company, keep workers' functions active for favorable growth.

**Keywords:** Internal control, maintenance and vehicle.



## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	6
2.1.3 Regionales / Locales.....	8
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1. Bases teóricas.....	10
2.3 Marco conceptual.....	15
2.4. Estudio de caso: .....	22
III. HIPÓTESIS .....	24
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1 Diseño de la Investigación.....	25
4.2. Población y muestra:.....	25
4.2.1 Población: .....	25
4.2.2 Muestra .....	25
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	25
4.4 Técnicas e instrumentos.....	27

4.4.1 Técnicas .....	27
4.4.2 Instrumentos: .....	27
4.5 Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia. ....	28
4.7 Principios éticos.....	29
V. RESULTADOS.....	31
5.1 Resultados .....	31
5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01 .....	31
5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02 .....	37
5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03 .....	38
5.2 Análisis de Resultados .....	54
5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 02. ....	54
5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02 .....	56
5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03 .....	57
VI. CONCLUSIONES.....	59
6.1 Conclusiones .....	59
6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 02 .....	59
6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02.....	60
6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03 .....	62
Referencias bibliográficas.....	63
ANEXOS .....	66
Anexo 1: Cuestionario .....	66
Anexo 02: Información de Ruc – Sunat de la empresa en estudio .....	69
Anexo 03: Solicitud .....	70

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
Cuadro 2: Encuesta de evaluación. ....	31
Cuadro 3: Inventario de unidades vehiculares .....	50
Cuadro 4: Plan de Mantenimiento para cada unidad .....	51
Cuadro 5: Calendario de mantenimiento preventivo de los vehículos .....	52

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El sector transporte a nivel nacional va en aumento y de forma desorganizada, la mayoría de los transportistas más se preocupan por la competencia que por la formalización, llevando esta situación a que existan muchas organizaciones de transportistas que trabajen como asociación y no como empresa. Actualmente, en la ciudad de Piura a través de una ordenanza municipal está exigiendo que se constituyan y se registren como empresa, para poder brindar el servicio de transporte interprovincial, siendo necesario que como pequeñas empresas tomen conocimiento de la importancia de implementación o mejoramiento del sistema.

El sistema de control interno es muy importante y es responsabilidad de la administración y/o gerencia implementarlo en las empresas para un buen manejo administrativo, financiero y contable. Consiste en mecanismos de control interno que se implementan en todas las áreas, con la finalidad que los objetivos empresariales se cumplan con eficiencia, eficacia y economía, compitiendo con las grandes empresas y manteniéndose en el mercado del sector transporte. Piura por tener zonas turísticas, la convierte en la preferida por los turistas, quienes eligen el transporte terrestre para apreciar mejor los lugares, viendo los emprendedores una oportunidad de negocio realizar transportes turísticos a través de agencias en el que ofrecen circuitos turísticos, con seguridad y confort durante el viaje.

La Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo EIRL, inició actividades en el año 2008 brindando servicios de transporte turísticos en la provincia de Huancabamba, encontrándose su agencia principal en el

distrito de Huancabamba. A pesar de tener años de creación, esta empresa de transporte presenta deficiencias administrativas, no toman en cuenta el orden de los procedimientos que se deben seguir en las actividades de las áreas, ocasionando gastos económicos innecesarios, que afecta la rentabilidad de la empresa, impidiendo el emprendimiento y desarrollo empresarial, demostrado deficiencia en cuanto falta de manuales administrativos, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, flujogramas que guíen el funcionamiento empresarial, existiendo falencias en caja, en contabilidad y mantenimiento en los buses.

La mype Empresa de Transporte Interprovincial de Turismo San Pedro y San Pablo EIRL, según el cuestionario aplicado al administrador, presentan deficiencias en varias áreas de la empresa como por ejemplo, no cuentan con Manual de Organización y Funciones (MOF) solo se basan en el organigrama empresarial, lo que lleva a que se exista duplicidad de funciones.

En cuanto a la seguridad en los buses, no cuentan con planes de contingencia que les permita atender emergencias en cuanto a desperfectos mecánicos, como por ejemplo no cuentan con radio para comunicarse de inmediato, debido a que en la ruta de tránsito hay tramos con deficiencia cobertura para celular y redes sociales, asimismo no graban a los pasajeros al momento del embarque al bus, quedando un registro si ocurre actos delincuenciales dentro del bus.

Ante esta problemática en cuanto a falta de mecanismos de control interno en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo EIRL en la ciudad de Huancabamba – Piura, se plantea el siguiente enunciado: *¿Las oportunidades del control interno a través de actividades de control mejoran las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019?* Como objetivo general se plantea: Identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Pedro y San Pablo E.I.R.L.”, Huancabamba–Piura, año 2019

Y como objetivos específicos:

- 1) Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.
- 2) Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.
- 3) Explicar las propuestas de mejora del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

La presente investigación se justifica porque dará a conocer sobre como un buen sistema de control interno permite a las empresas mantener en el mercado a pesar de la competencia, porque el tener un buen control de todos los procesos de la empresa

hace de ella un empresa formal, estable que cumple con las normas, toma en cuenta el bienestar y desarrollo del personal, y se preocupa por satisfacer a los clientes con servicios de calidad, puntualidad y esmero, todo esto se logra con una buena gestión empresarial.

Desde el punto de vista práctico, el trabajo de investigación dará a conocer como el sector transporte interprovincial turístico tienen un marco legal que las rige y que toda empresa debe cumplir para poder circular, no se debe trabajar informal, para que los clientes tengan seguridad al momento de solicitar el servicio de transporte, deben de garantizar que son vehículos autorizados y que trabajan con respeto y puntualidad.

Desde el punto de vista académico, servirá de antecedentes para otras investigaciones, servirá de referencia para los estudiantes que realicen trabajos con el mismo sector y variable, siendo de mucha ayuda en conceptos de control interno y propuestas de mejoras.

La empresa en estudio, tiene años de experiencia en cuanto a la parte técnica y no administrativa, han cambiado de trabajadores y de contadores, que en el transcurso de los años han llevado a una inestabilidad empresarial, viendo la oportunidad de ofrecer propuestas de mejoras en los mecanismos de control interno para su empresa. La metodología que se utilizó será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño bibliográfico, documental y de caso.

## **II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales.**

**Álvarez & Camargo (2013).** En su Investigación titulada “Análisis sobre la implementación del modelo estándar de control interno (MECI) entre los años 2008 y 2012 en el departamento administrativo de tránsito y transporte (Datt), concluyen que el ente, con un rol de evaluador independiente, debe evaluar, hacer seguimiento y monitorear de forma permanente el avance y el desarrollo de la implementación del Sistema de Control Interno, teniendo como guía un plan de acción establecido, entre la oficina de control interno y auditoría interna o quien haga sus veces”.

**Cabrera & Ortega (2014);** investigaron la tesis titulada “La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C. de la ciudad de Barranquilla 2013-2, cuyo objetivo es identificar la efectividad del control interno en las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. A través de la herramienta del Informe C.O.S.O, obtuvo como resultado que el nivel de Control Interno en estas dos empresas de transporte público urbano, es elevado, ya que en su mayoría supera el puntaje 3.5 en el rango de 1 a 5 y, mantiene gran parte de los ítems sobre 4. Esto indica que se viene desarrollando el proceso de control interno con éxito. Concluyendo que las empresas de transporte urbano Sodetrans y Transdiaz SAC, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de estar dando sus primeros pasos en cuanto a modernización, van por buen camino gracias al control interno implementado”.



**Melo & Uribe (2017)** en su trabajo de investigación “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.; conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo a la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes. Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan. Para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados. Así mismo, todo el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales definidas en los procedimientos de control en cada una de las actividades ejecutadas”.

### **2.1.2 Nacionales.**

**Aquino (2014)**; en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017; obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo

del control interno al momento de gestionar y supervisar el área de cargo y encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Concluyendo que la empresa debe tener un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio”.

**Montero (2015)**, en su tesis titulada “Influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas – Morropón – Piura, 2014; tuvo como resultado que para tener eficiencia y eficacia en la gestión empresarial del sector transporte es necesario el uso de un sistema de control interno que permita un buen manejo de los mecanismos de control que se deben implementar en todas las áreas y darlas a conocer a todo el personal sobre cómo funcionan estos controles, concluyendo que para la empresa es importante tener un buen sistema de control interno lo que conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

**Arango & Ramos (2014)**, en su tesis titulada “Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista- Ayacucho; llegó a las siguientes conclusiones: Los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente ni efectivo.

La capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial. La evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo”.

### **2.1.3 Regionales / Locales.**

**Córdova (2015).** En su tesis “El financiamiento, el control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura -Huancabamba, en el año 2014”. Concluyó en cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura – Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, El 100% indicó que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. El 100% de los encuestados respondieron que todo pago se realiza mediante giro de cheque. El 100% de los empresarios encuestados respondieron que todos los ingresos del día son depositados en el banco.

**Montalban (2016);** En su investigación “*Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Transporte Civa S.A.C. Chulucanas – Piura, 2015*”, cuyo objetivo es describir las principales características del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de transporte CIVA SAC. Chulucanas – Piura, 2015. Utilizando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Obteniendo como resultados que la empresa Civa SAC, desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Concluyendo que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

**Ramos (2018)** en su tesis denominada “Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Turismo Civa SAC – Castilla, 2017; concluye del análisis comparativo entre las empresas del sector transporte interprovincial de pasajeros del Perú y la empresa Turismo Civa SAC, con respecto a la evaluación de control interno, los autores citados Arango & Ramos (2014) concluyen que, los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo. Además, la

capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial y finalmente, la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo. Lo que no coincide con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que posee mecanismos de control interno que van desde un buen ambiente de control, es decir, existe jerarquía en las áreas de la empresa, responsables y funciones para éstas. Además, se identifican riesgos a partir de los mantenimientos preventivos a los buses. También se han establecido actividades de control mediante adecuados procedimientos para el traslado de pasajeros. Finalmente, en el área de operaciones se cumple con informar a través de reportes y se mantiene en constante comunicación con las demás áreas, siendo la supervisión una principal herramienta de control”.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación.**

### **2.2.1. Bases teóricas.**

#### **Teoría de Control interno según Holmes (1987).**

Holmes, muestra la importancia del control interno desde la labor de la gerencia, quien se encarga de aplicar mecanismos de control en todos los niveles de la empresa con el objetivo de cuidar y salvaguardar los bienes de la empresa, que todo quede registrado en formatos que no hallan malversaciones o desembolsos indebidos; además un buen control permite tener la certeza que no se contraerán obligaciones sin el visto bueno u autorización del jefe inmediato superior.

La gerencia o los altos directivos tienen la obligación de hacer del control interno parte de sus funciones, el que va a permitir garantizar que los bienes de la empresa sean bien administrados por todos desde el jefe hasta el empleado, y que se utilicen de manera eficiente y siempre con la autorización de los superiores, por eso todo control debe tener sus formatos de ingreso, salida, o formatos numerados, caso contrario debe haber un flujograma en cada área que garantice el buen proceso de las actividades, incluso en el área de contabilidad, debe haber un flujograma donde se indique no solo los procesos sino los documentos y comprobantes, para que exista un buen registro y que garantice que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa. Esta teoría garantiza el objetivo del control interno que es el de cuidar, preservar, seguir un orden y que todo proceso debe estar autorizado por la instancia superior.

### **Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell**

Esta teoría, consiste en resaltar la importancia del control interno porque consiste en aplicar medidas correctivas en las diferentes actividades de la empresa que permitan el logro de los objetivos empresariales de forma exitosa, logrando analizar al detalle las deficiencias y sus causas, aplicando medidas o controles correctivos para que en el futuro no se presenten o caso contrario reducir los problemas que acarrearán costos y lleven sobre tiempo, logrando evitar los posibles errores ahorrando costos y tiempo.

**Rodríguez (2009, p.68)** “sostuvo que el control interno es un proceso que está relacionado con todos los aspectos financieros y administrativos de una organización. El control administrativo se basa en los informes contables y financieros y los controles administrativos de naturaleza física se complementan del control financiero”. **(Quispe, 2018, pág. 16)**. Rodríguez sostiene que el control interno es todo un plan de organización que se debe aplicar en toda la empresa que tenga coordinación en todo el proceso de la empresa, que sea coherente y que se adecue a la necesidad del negocio.

### **Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor.**

Manifiesta que al control interno se le conoce como *racionalización del trabajo*, se busca la máxima eficiencia del trabajo humano, haciendo uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos del empleado se busca mayor producción, rentabilidad, por tanto pueden generar ganancias para el empleado, y que la baja productividad se debe a una mala administración del responsable del recurso humano, debe ser incentivado capacitándolo como económicamente, mientras mayor eficiencia hay en el empleado mayor resultado se muestra en el control interno.

Los principios en esta teoría son los siguientes:

#### **Organización Científica del Trabajo:**

Son los criterios de control que se debe utilizar para afrontar el trabajo ineficiente a través de métodos que eviten que los trabajadores simulen estar trabajando para dejar pasar el tiempo y sin embargo no hacen nada, en esto se pierde tiempo, demoras, movimientos inútiles, uso de herramienta sin necesidad.

### **Selección y entrenamiento del trabajador:**

La capacitación y/o entrenamiento va a permitir preparar al trabajador de acuerdo a sus capacidades, evitando el descontento y mejorando la calidad de atención. Por tanto, el administrador o gerente debe analizar los requisitos mínimos que requiere cada puesto y capacitar al trabajador.

### **Cooperación entre directivos y operarios:**

Se trata de lograr que los obreros tengan los mismos intereses que los directivos, que trabajen con el mismo objetivo, por eso es bueno que se identifiquen con el trabajo, esto se puede lograr con estímulos a los trabajadores como una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, lo que permite que el que trabaja más gana más, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Esta teoría, su representante Taylor indica varios tipos de mecanismos de controles para lograr que exista cooperación entre todas las áreas de la empresa:

### **Remuneración por unidad de trabajo.**

*“Elegir una estructura de jefes o (capataces) con conocimiento y profesionalismo que puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debe haber cada jefe para cada área funcional en la empresa: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal” (Melgarejo, 2017, pág. 47).* El control interno



debe ejercer por cada área a cargo de diferentes jefes que puedan manejar al personal y mejore la calidad del bien o servicio que brinda la empresa.

### **División del trabajo entre directivos y operarios:**

*“Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia. Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre”.* (Melgarejo, 2017, pág. 47). Es responsabilidad de los jefes el proceso del trabajo, por eso debe ser bien organizado, sobre todo que cada puesto este de acuerdo con la capacidad del trabajador.

### **La clave del éxito está en compartir las miopías organizacionales.**

*“Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador”* (Melgarejo, 2017, pág. 48). Se debe evaluar el trabajo de las personas y ver si cumplen con las necesidades de la empresa, caso contrario deben capacitarse porque la responsabilidad es compartida del trabajador y de los jefes de áreas.

### **Informe COSO (2013).**

Según el Informe coso del año 2013, el control interno es un proceso administrativo, de dirección y de todos los trabajadores de la empresa, elaborado con el objetivo de dar seguridad en cuanto a los objetivos de las operaciones, la información y el cumplimiento correcto. Este Informe cada vez norma para corregir el control interno, el que se debe trabajar con componentes que permitan evaluar los mecanismos de control de la empresa y mejorar para que se cumplan las operaciones con eficacia, eficiencia y economía.

### **2.3 Marco conceptual.**

#### **El control interno:**

Está dirigido al logro de los objetivos empresariales en las diferentes operaciones, que la información sea la correcta y se cumplan con todos los procesos. Es un procedimiento de diferentes mecanismos de control que permite llegar a un fin, servicio o bien, con eficiencia y eficacia. Este procedimiento es realizado por los trabajadores desde los jefes hasta los trabajadores que deben cumplir con manuales, políticas, sistemas y formularios, que se aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

Permite dar una seguridad razonable a la alta dirección para la buena toma de decisiones. Es adaptable a la empresa a su organización en conjunto, si se trabaja con filiales, o con unidades operativas en diferentes lugares, o si se trabaja en conjunto con otra empresa. Los diferentes conceptos sobre control interno son importantes y fundamentales para las organizaciones les permite diseñar, implantar y desarrollar el

control interno, creando una modelo para aplicarlos en entidades que operen en diferentes lugares.

### **Objetivos según el Informe COSO**

El marco Coso, implementa tres categorías de objetivos, que van a ayudar a las empresas en centrarse en los diferentes aspectos del control interno:

- a) **Objetivos operativos.** Se refiere al manejo de las operaciones que sean efectivos y eficiencia incluyendo los objetivos sobre el rendimiento financiero y operacional, y la protección de los activos frente a pérdidas empresariales.
- b) **Objetivos de Información.** Se refiere a la información financiera, tanto de la empresa como la de los bancos con los que trabaja la empresa, debe haber un buen control para que tengan coordinación con la información contable de la institución.
- c) **Objetivos de cumplimiento.** Se refiere a que la empresa debe cumplir con todas las normas que rigen a la empresa, y que deben cumplirse para evitarse multas y cobranzas coactivas.

### **Componentes del Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes integrados:

#### **a) Entorno de Control.**

Es un conjunto de mecanismos de control que permiten normar, los diferentes procesos y de acuerdo a las estructuras de la empresa constituyéndose en la base de control de la organización o empresa. El consejo y la alta dirección son quienes tienen que decidir

e implementar el control interno y los estándares de conducta que se deben seguir dentro de la entidad.

El entorno del control realiza mecanismos que evalúen desde los valores éticos de la organización; las formas que va a permitir a los directivos llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; vela desde que la empresa cuente con una estructura organizacional, designando la autoridad y responsabilidad en cada área y trabajador; rige desde el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y tomar medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización influye en el resto de los componentes del control interno.

#### **b) Evaluación de Riesgos**

Cada empresa hace frente a diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se refiere que es posible que ocurra un problema y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo permite un proceso para identificar los riesgos, y minimizar consecuencias negativas que perjudiquen a la empresa.

En cada área de la empresa deben evaluarse los riesgos tomando en cuenta el nivel de tolerancia, constituyéndose así en la base para implementar mecanismos para gestionar que se minimicen estos riesgos o desaparezcan. Para poder evaluar los riesgos hay que establecer los objetivos de las diferentes áreas de la empresa, ya sean objetivos

operativos, de información y de cumplimiento, que sean claros y al detalle que permita identificar y evaluar los riesgos con impacto a estos objetivos.

**c) Actividades de control.**

Las actividades de control son mecanismos establecidos a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se cumplan lo que norma la dirección para mitigar los riesgos que afecten los objetivos empresariales. Estas actividades de control se deben implementar en todos los niveles de la entidad y en sus diferentes etapas de los procesos de las actividades de la empresa y de su entorno tecnológico.

Estas actividades de control, pueden ser preventivas o de detección, y se aplican ya sean en actividades manuales o informáticos, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. Se debe tener en cuenta la división de funciones que va a permitir tener un mejor control en el funcionamiento de las actividades de la empresa. En aquellas áreas que no es posible una adecuada segregación de funciones, se deben desarrollar mecanismos de control de alternativas que permitan cumplir con lo establecido.

**d) Información y Comunicación.**

Para el logro de los objetivos, la información es fundamental y necesaria para que la empresa pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno. La gerencia y/o administrativos necesitan de información de calidad y relevante que les permita tomar decisiones, para apoyar los otros componentes del control interno. En todos los niveles debe existir comunicación continuo e iterativo proporcionando y compartiendo

información necesaria sobre las operaciones y debe fluir en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

La comunicación externa se da entre los grupos de interés externos, con la finalidad de comunicar, de fuera hacia el interior de la organización y de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

#### **e) Actividades de Supervisión.**

Son mecanismos y/o actividades que permiten evaluar o supervisar, es recomendable las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas porque se utilizarán para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna.

#### **Base Legal y Documental del Control Interno**

Las Normas de Control Interno tienen como base y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

\* Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

\* Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

\* Manual de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.–  
Internal Control

\* Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1990.

\* Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994. 2.2.4.

### **Normas del Control Interno.**

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otros.

Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control.

## **Objetivos de las Normas de Control Interno**

El objetivo de las normas de Control Interno es tomar el control con el objetivo de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública y al logro de los objetivos y metas institucionales. En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- \* Servir de referencia en materia de control interno para la normativa de la empresa, así como para la regular de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- \* Orientar en el momento de formular las normas específicas para el buen funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- \* Unificar la aplicación del control interno en las entidades.



## **2.4. Estudio de caso:**

### **Empresa de Transporte y Turismo San Pedro y San Pablo E.I.R.L**

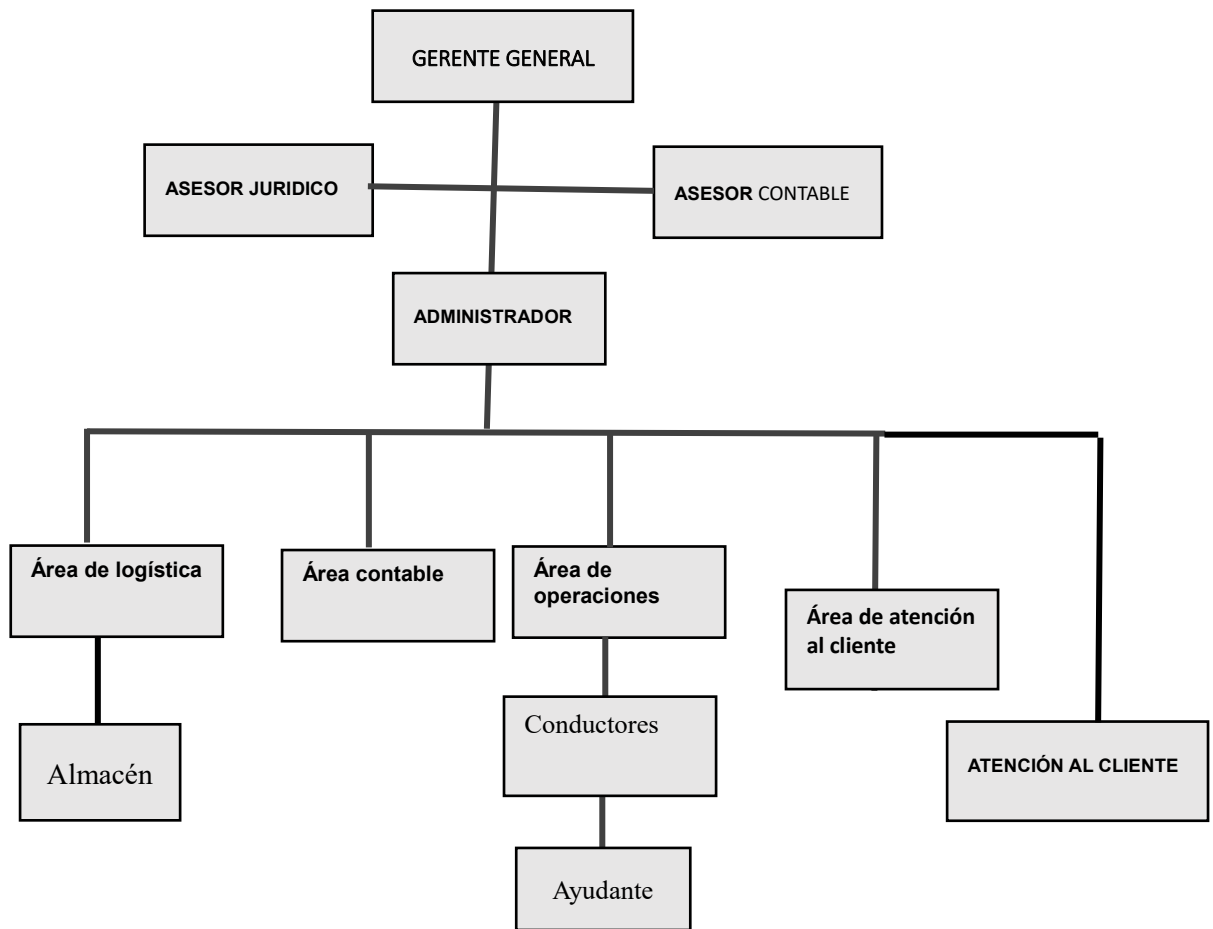
RUC	:	20525627081
Tipo Empresa	:	Empresa Individual de Resp. Ltda
Condición	:	Activo
Fecha Inicio Actividades	:	22 / Mayo / 2008
Actividades Comerciales	:	Otros Tipos Transporte Reg. Via Ter. Alquiler Otros Tipos Maq.y Equi. Ncp.
CIIU	:	60214
Dirección Legal	:	Av. Huancabamba Nro. 300 (Grifo Señor de la Divina Misericordia)
Distrito / Ciudad	:	Huancabamba
Provincia	:	Huancabamba
Departamento	:	Piura, Perú

### **Reseña Histórica.**

La empresa San Pedro y San Pablo EIRL, inició actividades en el año 2008, en la ciudad de Huancabamba, lo que empezó como un sueño de un proyecto pequeño, hoy en día es una hermosa realidad, cuentan con 8 unidades de buses y brindan servicios de giros, encomiendas, tv. música buscama primera fila – servicio diario en cuanto alimentación. Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

**Organigrama.**

**Empresa de Transporte y Turismo San Pedro y San Pablo E.I.R.L**



### **III. HIPÓTESIS**

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

**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**

El tipo de la investigación fue cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Se describieron las variables como se encuentran en la investigación de la empresa seleccionada, sin alterarlas. La bibliografía fue importante, dio veracidad a los informes teóricos apoyando a la investigación que se realizó, de la misma forma se buscó informaciones que pudieron ser útiles al presente proyecto de investigación. Se investigó y reflexionó sobre realidades teóricas a través de diferentes documentos. La investigación documental proporcionó datos de las propuestas de control interno con el objetivo que estos sean útiles para el desarrollo del presente proyecto de investigación científica. Se trabajó con la empresa en estudio: Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Pedro y San Pablo EIRL de la ciudad de Huancabamba – Piura, 2019.

### **4.2. Población y muestra:**

#### **4.2.1 Población:**

La población estuvo representada por todas las empresas del rubro transporte del Perú

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra estuvo representada por la empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L., como unidad de investigación.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores**

**Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN DE VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Control Interno	Son planes, métodos, procedimientos y otras medidas aplicadas en una organización, convirtiéndose en herramientas fundamentales para el crecimiento y el buen funcionamiento de la empresa, salvaguardando sus activos con eficiencia, eficacia y economía.	Ambiente de control	Entrevista y encuesta
		Actividades de control	Entrevista y encuesta
		Evaluación de riesgos	Entrevista y encuesta
		Información y comunicación	Entrevista y encuesta
		Supervisión y seguimiento	Entrevista y encuesta

*Fuente: Elaboración fuente propia*

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1 Técnicas**

La investigación utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

### **4.4.2 Instrumentos:**

Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario

## **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir el objetivo específico 1: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso: Empresa de Transporte y Turismo San Pedro y San Pablo E.I.R.L

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

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

#### 4.6. Matriz de consistencia.

Título	Enunciado	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variable en estudio	Metodología
<p>Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, 2019</p>	<p>¿Cuáles son las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019?</p>	<p>Identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Pedro y San Pablo E.I.R.L.”, Huancabamba–Piura, año 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.</li> <li>2) Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.</li> <li>3) Explicar las propuestas de mejora del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.</li> </ol>	<p>Control Interno</p>	<p><b>Diseño:</b>                      - Descriptivo                      - Bibliográfico                      - Documental y de caso.  <b>Técnica</b>                      Revisión Bibliográfica y documental.  <b>Instrumento:</b>                      - Entrevista                      - Observación directa                      - Cuestionario.                      - Fichas bibliográficas.</p>

#### **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 está 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**

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.



## **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa 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 sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## V. RESULTADOS.

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

**Cuadro 2: Encuesta de evaluación.**

I. PREGUNTAS		SI	NO
1	¿Cuentan con un manual de organización y funciones?	X	
2	¿La empresa cuenta con una programación de salida de buses?	X	
3	¿Existe una adecuada rotación del personal conductor?	X	
4	¿Existen sistema informático dentro del área de contabilidad?	X	
5	¿Existe autorización previa a las salidas de dinero?	X	
6	¿Existe evidencia que se han realizado arqueos sorpresivos de caja por lo menos una vez al mes?	X	
7	¿Cuenta con fondo fijo de caja chica?	X	
8	¿Los gastos de caja chica son autorizados por una persona distinta a su responsable?	X	
9	¿Comunican sobre los requerimientos operacionales a soporte administrativo?	X	

10	¿Coordinan sobre los mantenimientos sobre la asignación de vehículos?	X	
11	¿Cuenta con un archivo físico organizado?	X	
12	Los choferes cuentan con breveté y permisos solicitados para circulación	X	
13	¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los choferes?		X
14	¿Mantienen informados a los choferes sobre todas las ocurrencias de los pasajeros?		X
15	¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?	X	
16	¿Los trabajadores permanecen en sus turnos asignados, evitando confusiones?	X	
17	¿Toma en cuenta instrumentos de seguridad en el almacenamiento de repuestos y accesorios de los vehículos	X	
18	¿Se realiza el control en el archivo de encomiendas y cargas?	X	
19	¿Tienen un área de mantenimiento para el mejor rendimiento de los vehículos de transporte de pasajeros?	X	
20	¿Tienen un mecánico permanente para el mantenimiento de las unidades vehiculares?		X
21	¿Se supervisa el manifiesto de pasajeros?	X	

22	¿Las unidades de transporte cuenta con equipos para cubrir emergencias: extintores, botiquín, entre otros?		X
23	¿Supervisa y evalúa que los autobuses cuenten con toda la documentación en regla según lo solicitado por el Ministerio de Transporte y Municipalidad?	X	

- Según la encuesta aplicada la empresa de transporte y turismo interprovincial San Pedro y San Pablo EIRL, cuenta con un manual de organización y funciones, el que tiene bien definidas las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia de todas las áreas de la empresa, brindando un desenvolvimiento por parte de los trabajadores sobre todo de los choferes. Teniendo en cuenta cada función establecidas para los trabajadores.
- Se pudo evidenciar que la empresa mantiene una programación de salidas de las unidades de buses evitando que se presenten problemas en cuanto al cumplimiento de horarios en el transporte de los pasajeros o que los choferes manejen a excesiva velocidad.
- Dentro de ello también se pudo apreciar que existe una adecuada rotación del personal conductor de acuerdo con el horario de salida y el tiempo que dura el servicio, como se sabe el servicio de transporte de esta empresa es cerca de casi siete horas donde la empresa busca salvaguardar la integridad de los pasajeros, rotando el personal conductor.

- Dentro de las oportunidades encontradas se evidencio que en el área de contabilidad se maneja un sistema informático agilizando las actividades financieras y las funciones del contador son independiente de las autorizaciones y ejecución de operaciones. El sistema informático permite evaluar y analizar el estado económico en que se encuentra la empresa.
  
- En lo que respecta a las salidas de dinero de la empresa se realizan bajo sustento ya sea para realizar alguna compra de repuesto para el mantenimiento de los vehículos. El procedimiento que se realiza de acuerdo al sustento de salidas de dinero es para garantizar el uso adecuado en materiales de mantenimiento y que la persona encargada del manejo del dinero tenga un respaldo para no perjudicarse.
  
- También se evidencio que la empresa realiza arqueos sorpresivos de caja para mantenerse informado del uso que emplean con el dinero de la empresa y evitar que la persona encargada haga uso del dinero para beneficios propios. Asimismo la empresa al efectuar esta actividad mensualmente evaluar a su personal encargado.
  
- La empresa cuenta con un fondo de caja chica de un monto de trescientos soles lo que permite solventar con rapidez los gastos que presenten los choferes por medio de algún desperfecto en relación con los vehículos de la empresa.

- Siendo un motivo importante la autorización de la salida de dinero por la encargada bajo un sustento que garantice el uso adecuado del dinero. Esta persona encargada se encarga de verificar la compra mediante un comprobante que lo entrega la persona que requiere el dinero para solucionar los problemas técnicos que presenta el vehículo.
  
- Con respecto a los requerimientos sobre repuestos al área de administración se desarrollan mediante una comunicación fluida y se manejan con el plazo establecido para obtener los repuestos a tiempo y evitar generar algún tipo de estancamiento de los vehículos para su circulación.
  
- En la encuesta aplicada se evidencia que la empresa si cuenta con aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan un servicio que se ofrece a los clientes, el encargado del área de operaciones es el que se encarga de planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos diarios.
  
- Según la encuesta, manifiestan que si manejan un archivo físico organizado, y que la documentación es conservada y preservada según las disposiciones legales en cuanto a conservación de documentos y comprobantes fehacientes de las diferentes actividades de la empresa.

- Dentro de la empresa se evidenció las oportunidades de los trabajadores comprometidos con sus actividades diarias y la buena relación entre los mismos mostrando su nivel de competitividad y favoreciendo a la empresa en crecimiento.
- Entre las oportunidades encontradas mediante la encuesta aplicada se evidenció que la empresa mantiene un control de los horarios de salida de los conductores, lo que genera el cuidado de su trabajador como el de los pasajeros, evitando el cansancio y algún accidente que ocurra por falta de organización.
- Del mismo modo se maneja un control de los paquetes enviados a los destinos de la ruta en que trabaja dando seguridad de su servicio y cumpliendo con el cuidado del paquete. Esta es una oportunidad para la empresa en cuanto al servicio extra que ofrece a los pasajeros.
- La empresa trabaja con personal conductor apto para el traslado de pasajeros y la documentación del mismo chofer esté de acuerdo a lo solicitado, el brevete es un documento indispensable para el personal que transporte a los pasajeros y pueda otorgar seguridad al realizar el servicio en esta ruta.
- Se mantiene una supervisión de los vehículos de la empresa de acuerdo con lo establecido según el ministerio de transporte y comunicaciones para evitar alguna multa o retención del vehículo por no contar con el equipo necesario.

### **5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

- Entre las debilidades encontradas en la empresa encontramos la falta de entrenamiento y capacitación a los choferes, si bien es cierto que todo chofer ingresa a la empresa conociendo las rutas, al ser un chofer AIIC profesional no necesita mayor entrenamiento, pero se le debe indicar la ruta, sobre todo en zona de sierra (Huancabamba) se debe asegurar que los choferes conozcan la ruta y que sepan sobre mantenimiento de buses para atender imprevistos con los vehículos de transporte.
- No se encuentra establecida un área para el mantenimiento y el manejo de los vehículos, hace falta una organización donde se pueda proporcionar de manera oportuna y eficiente los repuestos que se necesiten para la reparación de los vehículos. Ya que al momento que se daña un vehículo no se da la atención rápida y el servicio es lento.
- Otra deficiencia que se pudo observar es la falta de un mecánico que opere dentro de la empresa ya que cuando se encuentra dañado un vehículo se traslada a un taller, lo que implica más gastos para la empresa y se paralice la atención al cliente, quienes buscaran la opción de buscar otra alternativa y esto afectaría a los ingresos de la empresa.



- En lo que respecta a los equipos básicos para cubrir emergencia durante la ruta no se abasten a los vehículos, lo que cuenta como debilidad para la empresa y hace que el cliente no se sienta seguro de hacer uso del servicio. Ya que se diera el caso que sufra algún desperfecto el vehículo se quedaría paralizado en el transcurso de la ruta y no se daría las soluciones rápidas a la unidad de transporte, afectando a los pasajeros por la demora causada.

### **5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejora del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

#### **PRIMERA PROPUESTA DE MEJORA: CAPACITACION Y CONCIENCIACION AL PERSONAL CONDUCTOR**

Al evidenciar las debilidades que presenta la empresa de acuerdo con la falta de capacitación al personal conductor se propone realizar capacitaciones que ayuden a mejorar y concientizar a los choferes para que sean responsables al trasladar pasajeros y evitar accidentes. El personal conductor debe estar capacitado sobre temas importantes que ayuden a reducir los riesgos que se presenten al momento de conducir. Para ello se establecieron temas que aportarían a la seguridad del servicio que presenta la empresa.

➤ **Cinturón de seguridad**

El cinturón es el elemento que todo conductor debe utilizar para la seguridad del mismo ya que en el momento del freno de tu cuerpo en caso de impactar. Para ello se establece que el cinturón sea utilizado para que amortigüen su deceleración. Se podría decir que, al momento de algún accidente el cinturón actúa como un paracaídas

➤ **Comer bien y conducir mejor**

Los peligros que se pueden presentar por medio de la fatiga y el sueño al volante son componentes de riesgo que los choferes no valoran. Ya que cada vez son más accidentes que se presentan en las carreteras. Este es un tema que ayuda a informar a los conductores acerca de los alimentos que se deben consumir y sobre todo el alcohol son dos de los riesgosos problemas que se presentan al momento de conducir con irresponsabilidad.

➤ **la velocidad**

La velocidad excesiva o inadecuada es un tema muy importante para capacitar al personal conductor, ya que junto con las distracciones y el alcohol, son las principales causantes de accidentes de tráfico, los problemas del conductor acerca de la velocidad es casi siempre consecuente, es por eso que la empresa debe tomar conciencia y velar por la seguridad de los usuarios y asumir su responsabilidad de capacitar a sus trabajadores.

## **SEGUNDA PROPUESTA DE MEJORA: HABILITAR UN AREA DE MANTENIMIENTO PARA LOS VEHÍCULOS.**

### **Empresa De Transportes Y Turismo San Pedro Y San Pablo E.I.R.L**

#### **Control de Vehículos.**

##### **1. Finalidad**

Mantener disponible y habilitada las unidades de buses a través de la aplicación de normas generales y específicas sobre mantenimiento y control de los vehículos, las mismas que permitirán incrementar la vida útil de las unidades vehiculares y reducir los gastos por concepto de reparación.

##### **.2. Alcance**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria y cumplimiento de todas las unidades orgánicas de la Empresa de Transportes y Turismo San Pedro y san Pablo E.I.R.L

##### **3. Base Legal**

3.1 Resolución de Contraloría N° 320.2006-CG –Normas de Control Interno.

##### **4. Responsabilidades:**

**4.1 Las Unidades Orgánicas de la Empresa de Transportes y Turismo interprovincial San Pedro y san Pablo E.I.R.L,** son responsables del cuidado de los vehículos, que les han sido asignados, debiendo cumplir con la programación de mantenimiento según lo dispuesto en la presente directiva.

**4.2 El Mecánico Automotriz**, quien depende del Supervisor de Servicios Generales, es el responsable de supervisar y garantizar el cumplimiento de la presente directiva.

## **5. Definiciones**

Para efectos de la presente directiva se entenderá por:

### **5.1 Conductor:**

Es el trabajador de la que conduce las unidades vehiculares, de propiedad asignadas a llevar pasajeros Huancabamba - Piura y viceversa.

### **5.2 Bitácora:**

Es la libreta para el control individual de vehículos de transporte, el cual consta de formatos donde se anota el registro de consumo de combustible, registro de uso y recorrido, registro de costos de mantenimiento y reparaciones, control de vehículo o papeletas de relevos y cambio de turnos ; así como la entrega y recepción del vehículo por parte del conductor.

## **6. Disposiciones Generales**

### **6.1 Del uso de unidades vehiculares:**

#### **6.1.1 Operación y Servicios**

Las unidades vehiculares, serán utilizadas únicamente para el servicio oficial. Los conductores no podrán realizar ningún tipo de reparación, modificación alteración de la unidad asignada, salvo en casos de fuerza mayor y/o circunstancias especiales (emergencia operativa),previa autorización. Explícita del Mecánico

Automotriz y/o Gerente a cargo de la circunstancia especial de Las unidades vehiculares, maquinaria y equipos son de uso exclusivo de la de la Empresa de Transportes y Turismo San Pedro y san Pablo E.I.R.L y por ningún motivo serán utilizadas en labores distintas a las actividades propias de la Entidad.

### **6.1.2 Horarios**

Las unidades vehiculares, sólo podrán circular durante la jornada normal de trabajo. En caso que por necesidad de servicio o por circunstancias especiales se requiera hacer uso de la unidad vehicular, fuera de la jornada normal de trabajo, deberá contar con la autorización de la unidad orgánica a la cual se ha asignado la unidad ; precisando quién autoriza la salida o la circulación de los mismos. En caso de las Gerencias de Administración ; debe contar con la autorización del Gerente de Área, previo uso de los Formatos del Movimiento de vehículos.

### **6.1.3 Conductores:**

Mediante Resolución de Gerencia General se designará a los conductores. Los conductores son responsables directos sobre cualquier ocurrencia acontecida a las unidades vehiculares, a su cargo. Es responsabilidad de los conductores mantener vigente su licencia de conducir correspondiente. Queda terminantemente prohibido que los vehículos, sea conducido por personal no autorizado, salvo casos de emergencia debidamente comprobados y/o autorizados, bajo responsabilidad del que autoriza. No podrán conducir los vehículos; los conductores cuya clasificación de su licencia de conducir, no se ajuste a la clase y categoría correspondiente, bajo responsabilidad

.Los conductores designados para conducir los vehículos, deberán de presentar cada 06 (seis) meses el récord de libre de infracciones.

#### **6.1.4 Bitácora:**

Toda unidad vehicular deberá de llevar bitácora. Es responsabilidad del conductor de llenar correctamente la bitácora, la cual deberá dar parte de cualquier ocurrencia relevante a la unidad orgánica correspondiente con conocimiento Del Mecánico Automotriz .Las bitácoras serán revisadas periódicamente por el Supervisor de Servicios Generales y por el Mecánico Automotriz cuando vea por conveniente.

#### **6.1.5 Abastecimiento de Combustible.**

El abastecimiento de combustible se realizará en las Estaciones de servicio designadas, en los horarios y condiciones establecidos para tal efecto.

#### **6.1.6 Documentación:**

El Equipo Funcional de Procesos de Servicios Generales realizará los trámites necesarios para mantener la documentación reglamentaria de las unidades vehiculares completa y vigente, ya sea documentos de propiedad, SOAT y otros permisos o requisitos requeridos por las autoridades correspondientes :cuya fotocopia de toda la documentación deberá ser entregada a l Mecánico Automotriz para su control.

**6.1.7** El Equipo Funcional de Procesos de Control Patrimonial y Seguros Tramitará las pólizas de seguros contra todo riesgo (Siniestro, Robo)

## **TERCERA PROPUESTA DE MEJORA: CONTRATACIÓN DE UN MECÁNICO**

El Mecánico Automotriz es el responsable de realizar los trabajos de reparación de los Vehículos, en el local ubicado en la Av. Piura grifo la divina misericordia-Huancabamba. La supervisión de los trabajos será de responsabilidad del Mecánico Automotriz previa evaluación del mismo.

### **Reporte Mensual:**

El Mecánico Automotriz elevará mensualmente al Supervisor de Servicios Generales un informe que detalle las siguientes actividades:

- Situación de las unidades de buses (Operatividad).
- Trabajos realizados (Ordenes de Trabajo).
- Ocurrencias Resaltantes y Acciones Tomadas.
- Vehículos Reparados en Talleres Externos.
- Siniestros.

### **Revisiones Previas:**

Cada vez que un vehículo sea internado para mantenimiento en el Taller externo de Vehículos, se verificarán como rutina los siguientes elementos:

- Estado de luces, alineamiento y operación.
- Regulación y limpieza de frenos.
- Estado de pedal del embrague.
- Estado de carrocería.
- Estado de llantas y presión.

- Alineamiento y defectos de dirección.
- Accesorios y elementos de seguridad.
- Conservación de tapices.
- Niveles de aceite en caja y corona.
- Engrase de juntas.
- Estado de la batería y sistemas básicos (carga, inyección, refrigeración).
- Lavado. Purgado de sistemas de freno en neumáticos.
- Revisión de Sistemas Hidráulicos.
- Revisión de herramientas existente

### **Mantenimiento Preventivo**

Se entiende por mantenimiento preventivo toda acción recomendada por el fabricante de las unidades vehiculares, Maquinarias y Equipos dispuesta de tal forma que indique los plazos o kilometrajes en los que las unidades deben efectuar revisiones y/o reemplazo de insumos o piezas con el fin de salvaguardar la correcta operatividad y duración de los vehículos.

El Mecánico Automotriz preparará anualmente el Programa de Mantenimiento por cada unidad vehicular. Este programa se realizará considerando la frecuencia de uso y los plazos de mantenimiento en kilómetros de cada vehículo de acuerdo a sus especificaciones técnicas y las recomendaciones del fabricante. Esto se realizará en coordinación directa con las unidades orgánicas a las cuales se les hayan asignado las unidades vehiculares de acuerdo a la necesidad, lo cual será debidamente consignado en la Orden de Trabajo.



Los vehículos nuevos y con período de garantía vigente, deberán obligatoriamente ser internados en los talleres del proveedor, para su mantenimiento preventivo.

**Mantenimiento Correctivo:**

Se define como mantenimiento correctivo a las acciones necesarias para la reparación del vehículo luego de alguna avería, accidente o siniestro.

**Disposiciones específicas:**

**Cuidado de las unidades vehiculares:**

- Los conductores deberán entregar los vehículos en las mismas condiciones en las que lo recibieron, asumiendo bajo responsabilidad los perjuicios que su omisión ocasionará
- El conductor se encargará de mantener limpio el vehículo asignado.
- Los conductores bajo responsabilidad deberán depositar los vehículos a su cargo en los lugares designados para tal fin y harán entrega de las llaves de los mismos al Personal de Vigilancia asignados en portería o al responsable designado para tal efecto, debiendo poner de conocimiento si dejan en el vehículo materiales, herramientas, equipos adicionales a los permitidos por la presente directiva.
- El Supervisor de Servicios Generales en coordinación con el Mecánico Automotriz.
- Cualquier pérdida de equipos y repuestos de los vehículos por negligencia o descuido comprobado es de entera responsabilidad del conductor asignado, debiendo reponer el bien perdido con otro de características similares dentro.

**Siniestros:**

El Mecánico Automotriz deberá mantener informados a los conductores respecto de los procedimientos a seguir en caso de accidentes, así como mantener una cartilla de instrucciones en cada unidad vehicular.

En caso de siniestro se deberán seguir las siguientes recomendaciones:

Dar parte en forma inmediata al bróker de seguros para que envíe un representante al lugar del accidente, se le deberá de proporcionar la placa del vehículo, sus características generales, nombre del conductor y teléfono celular así como la dirección exacta del siniestro.

**7.3 Caducidad de Permisos:**

El Mecánico Automotriz preparará anualmente, de acuerdo a las necesidades de servicio, el cronograma de caducidad de las revisiones técnicas, SOAT y permisos de lunas polarizadas, a fin de mantener habilitada la flota vehicular de acuerdo con las normas vigentes.

**Disposiciones complementarias:****Control y conservación de los vehículos.****Los vehículos deberán disponer de los siguientes equipos accesorios operativos:**

- Velocímetro y Odómetro.
- Tacómetro (cuando sea parte del equipo original).
- Horómetro (Unidades pesadas:).
- Amperímetro/Voltímetro (cuando sea parte del equipo origina)

- Marcador del Sistema de Enfriamiento.
- Presión de aceite g. Triángulo de seguridad.
- Extintor.
- Botiquín.
- Gata y palanca.
- Llave de ruedas
- Llanta de repuesto

### **Revisiones Habituales:**

Para asegurar un buen funcionamiento y operatividad del vehículo, el conductor deberá verificar lo siguiente en la unidad a conducir:

- Lavado.
- Revisión de niveles (aceite, líquido de frenos, refrigerante, etc.).
- Revisión del claxon.
- Revisión de los espejos retrovisores y laterales.
- Revisión de las manijas y lunas de las puertas.
- Revisión del panel de instrumentos.
- Revisión de los asientos, espaldares y soportes.

### **Anexos**

Al realizar el calendario de mantenimiento y plan de mantenimiento, permitirá realizar actividades de control en cuanto al estado de las unidades vehiculares, al implementar formatos que registre el mantenimiento que se les brindó, o registrar los repuestos y accesorios con los que se cuenta, entre otros:

### Especificaciones técnicas de los vehículos

<b>VEHICULOS Y MAQUINARÍA</b>		Categoría de vehículo	Ficha N°
<b>FICHA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA FLOTA</b>			
<b>Información básica</b>			Código:
Marca		Modelo	
Clase		Año de fabricación	
Color		Cilindrada	
Peso		Sistema combus	
N° ocupantes		Odómetro	
<b>Identificación y registro legal automotriz</b>			<b>Información mecánica</b>
Código de placa			Estado general
N° motor			Tipo transmisión
N° chasis			N° ejes
<b>Información especial</b>			N° ruedas
Departamento asignado			Cód. neumáticos
Valor de la unidad en libro			Potencia
Catalogo disponible			Torque
Manual usuario disponible			Dimensiones
OBSERVACIONES:			

**Cuadro 3: Inventario de unidades vehiculares**

<b>N°</b>	<b>TIPO DE VEHICULO</b>	<b>CLASE</b>	<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>AÑO DE FABRICACIÓN</b>	<b>COLOR</b>	<b>MATRÍCULA</b>	<b>CHASIS NUMERO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

**Cuadro 4: Plan de Mantenimiento para cada unidad**

**Vehículo:** \_\_\_\_\_ **Chofer:** \_\_\_\_\_

<b>Sistema</b>	<b>Elemento</b>	<b>Operaciones de mantenimiento</b>	<b>Repuestos</b>	<b>Fecha de mantenimiento -ingreso-</b>	<b>Fecha de mantenimiento -salida-</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>

**Cuadro 5: Calendario de mantenimiento preventivo de los vehículos**

**Hoja de mantenimiento de los vehículos**

Placa \_\_\_\_\_

Modelo \_\_\_\_\_

<b>KM.</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>50</b>
Cambio de aceite y filtro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chequeos de sistemas de frenos		X		X		X		X		X
Cambio filtros de gasolina y filtro de aire			X			X			X	
Chequeo sistema de embrague				X					X	
Chequeo de rodamientos								X		
Chequeo servicio alternador y arranque						X				
Engrase general, tren delantero, embrague, raches de frenos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chequeo valbulina transmisión y diferencial					X					X
Chequeo estado físico: Asientos, carrocería, sistema eléctrico, cauchos y vidrios.	S	E	M	A	N	A	L			
Revisión de mangueras conectores y mangas	S	E	M	A	N	A	L			
Revisión de bombas y motores de succión	S	E	M	A	N	A	L			

## **CUARTA PROPUESTA DE MEJORA: EQUIPAMIENTO DE BUSES CON HERRAMIENTAS DE EMERGENCIA**

En cuanto a la situación presentada con debilidades se propone dar una solución y mejorar el control dentro del servicio que se ofrece.

### **Entradas y salidas del autocar**

Las puertas de entrada y salida deben estar libres y no se acepta el ingreso de personas por la ruta ya que puede traer muchos riesgos.

### **Pulsadores de emergencia**

Al hacer uso de estos pulsadores es posible una rápida evacuación en caso de alguna posible emergencia que pueda ocurrir en el autobús, es por ello que también se debe capacitar a los pasajeros.

### **Extintores**

Uno de los equipos que debe contar un bus es un extintor como medida de precaución ante posibles incendios que se puedan presentar en el transcurso de la ruta.

### **Botiquín**

Es uno de los equipos indispensables ya que sirve de ayuda para salvaguardar la salud de los pasajeros que presenten pequeñas emergencias. Si durante el viaje algún pasajero precisa utilizarlo, el conductor del mismo se lo facilitará.

### **Herramientas y neumáticos**

Con lo que respecta a las herramientas es una gran ayuda indispensable ya que al momento que se deba ajustar algún repuesto, servirán para darle solución rápida a los problemas que pueda presentar. En cuanto a los neumáticos también es una oportunidad ya que son una alternativa de reservar un posible desperfecto.



## **5.2 Análisis de Resultados**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 02.**

Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

- Analizando los resultados se determina que la empresa mantiene oportunidades en las cuales cuenta y cumple con el manual establecido por la empresa, trabajando con responsabilidad y evaluando las habilidades de los trabajadores para obtener un reconocimiento por parte de la empresa.
- Con respecto a la programación de salidas de las unidades de buses es coordinado con el área administrativa con el fin de evitar cruces de buses o que los choferes no tengan establecidos los horarios. Dentro del área operativa se realiza la rotación de conductores para evitar el estrés y la fatiga ya que es ahí cuando los conductores están propensos a sufrir accidentes.
- Analizando las oportunidades dentro de la empresa es la actualización y uso de la tecnología, como es el uso de sistema informático con el fin de mantener un control de la situación financiera dentro del área de contabilidad, este sistema tiene como fin agilizar y mantener actualizado los requerimientos que soliciten.

- De acuerdo con la administración de dinero se realizan salidas bajo sustento para garantizar el proceso de entrega y el dinero sea utilizado para pequeños gastos que sean sustentados bajo un comprobante.
- Dentro de las oportunidades encontradas se analiza que la empresa mantiene comunicación y realiza arquezos sorpresivos para evitar manipulaciones y los posibles problemas presentados se puedan resolver para evitar perjudicar a la encargada.
- El fondo de caja chica es una oportunidad para la empresa y los conductores que ayudan a respaldar los gastos que se requieran con urgencia, algún repuesto para el mantenimiento de los vehículos, solo una persona tiene la responsabilidad de manejar el dinero siendo autorizado por su superior con el fin de verificar el uso adecuado del dinero.
- De acuerdo con los requerimientos se realizan constantemente de acuerdo lo solicita el personal del área operativa en coordinación con el área administrativa con el fin de desarrollar una buena comunicación entre los trabajadores.
- Del mismo modo de evidenció que la empresa mantiene un control estricto de las salidas de cada bus con el fin de mejorar la calidad de trabajo para los choferes, como también el control de los choferes para evitar cruzarse en la disposición de manejar un vehículo.
- La empresa mantiene contratado al personal idóneo, que se encuentre con los documentos establecidos según el ministerio de transportes y comunicaciones para conocer quienes se encuentran aptos para el traslado de pasajeros.

### 5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

- Analizando las debilidades encontradas dentro de la empresa en cuanto al personal conductor, la empresa de transporte no capacita a sus choferes sobre las rutas y manejo de vehículos, sobre cómo actuar en caso de accidentes de tránsito con los pasajeros, no toman en cuenta los reclamos de los pasajeros, solucionando inconvenientes como mala atención al cliente dentro de las unidades.
- Con lo que respecta al mantenimiento no se encuentra establecida alguna área para otorgar soluciones rápidas en relación con repuestos al momento que un vehículo sufre algún desperfecto, lo que causa que los pasajeros opten por conseguir otra empresa que los traslade mejor viéndose afectado los ingresos de la empresa.
- De acuerdo con el mantenimiento los vehículos son trasladados a un taller lo que hace que el servicio se paralice ya que se no cuenta con un personal mecánico para darle atención rápida, afectando el servicio que ofrece la empresa. El mecánico es una pieza clave dentro de este tipo de empresa ya que su función es mantener los vehículos aptos para el traslado de pasajeros.

- Lo base al cuidado de los pasajeros dentro del bus no se brinda una atención cordial, ya que no se cuenta con equipos de emergencia que ayuden a los pasajeros, también acerca de los neumáticos no se manejan de reserva en cada bus.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejora del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

- De acuerdo a los resultados se propuso mantener al personal chofer capacitado mediante temas acorde con su labor, que ayuden a mejorar el transporte y la seguridad de los pasajeros. La capacitación sirve para concientizar a los choferes sobre los peligros que pueden sufrir al manejar con irresponsabilidad, de las oportunidades que puede obtener al ser un chofer que vele por la seguridad de los pasajeros entre otras oportunidades.
- Para el manejo de los repuestos se estableció un área que permitirá trabajar en base a lo solicitado por los trabajadores en cuanto al mantenimiento de los vehículos, lo cual servirá como una solución al instante si se presentase algún inconveniente con alguna falla mecánica.

- Se propuso realizar el contrato de un mecánico dentro de la empresa, que permitirá cumplir con las fallas que presente el vehículo y se evitara trasladar a un taller, lo que beneficiará a la empresa en la atención rápida y que sigan circulando los vehículos
  
- Por último, se estableció como propuesta implementar los vehículos con equipos de emergencia que permitirán transportar a los pasajeros con seguridad y que cada vehículo cuente con herramientas y neumáticos para dar solución a las fallas que se presenten en la ruta.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 02**

Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

1. Después del análisis a las oportunidades que presenta la empresa se llegó a la conclusión que al manejar un manual de organización y funciones permite que la empresa establezca las actividades de cada trabajador, con el fin de evaluar el desempeño de cada conductor a través de sus responsabilidades.
2. La coordinación de salida de buses se realiza de acuerdo con las disposiciones de manejar de los choferes ya que si se encuentran cansados no es posible que cumpla con su trabajo, en cuanto a los horarios de salida de buses se controla para evitar cruces de vehículos. .
3. Se maneja un sistema informático dentro del área de contabilidad para mejorar el control interno de la empresa y que se tenga a tiempo alguna información financiera que se requiera por sus superiores, dándole la oportunidad a los trabajadores de esta área el desenvolvimiento a través de estas oportunidades.

4. De acuerdo con el fondo de caja chica va a permitir tener un espacio para que el chofer pueda realizar pedido para comprar algún repuesto que se necesite con urgencia respaldando dicha entrega bajo un sustento y comprobante del dinero entregado para evitar mal uso del dinero, ya que se realizan arquezos de caja constantemente para evaluar a la persona encargada y su responsabilidad.
  
5. Una oportunidad dentro de la empresa es que se maneja un control de los vehículos acerca de los horarios establecidos por parte de la empresa, para evitar algún tipo de cruce o que los trabajadores trabajen el doble y abusen del cansancio. El control de la salida de buses es una actividad que se trabaja a diario con los choferes para mantener un buen servicio
  
6. Se cumple con la documentación de cada trabajador para conocer las responsabilidades anteriores del chofer y mantener protegidos a los usuarios, ya que cada trabajador debe contar con su brevete y licencia para conducir para que los pasajeros se sientan seguros del servicio que están utilizando.

#### **6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02.**

Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

1. Después del análisis realizado a los resultados obtenidos sobre las deficiencias se encontró la falta de capacitación a los choferes sobre temas de prevención y las medidas que debe de tomar si se presentara algún problema con la salud de los pasajeros, la falta de capacitación hace que los choferes no sepan responder a los problemas presentados.
  
2. No se encuentra establecida una área que permita conocer y relacionarse con la operatividad de los vehículos, que no se programen las próximas revisiones a los vehículos o que se establezcan fechas para el mantenimiento y reparación lo que provoca tener problemas al momento de requerir algún repuesto ya se compra en el momento sin saber si su precio es el adecuado o que sea de buena calidad.
  
3. Los vehículos son trasladados a un taller lo que genera doble gasto para a empresa y sobre todo que la atención se paralice ya que el vehículo deberá esperar su turno para ser reparado, la falta de un mecánico hace que la situación empeore.
  
4. No se cumple con el equipamiento de las unidades vehiculares lo que genera la mala atención y cuando ocurra alguna emergencia de salud por parte de los pasajeros no se tiene los productos para brindar primeros auxilios, así como también la falta de herramientas y neumáticos hacen que el vehículo se quede estancado en la carretera ya que no se mantiene un equipo de mantenimiento.



### **6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejora del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019.

1. Se llegó a la conclusión de realizar la propuesta que permitirá cumplir con las actividades programadas con es capacitar al personal conductor sobre temas relacionados con su función que es velar por la seguridad de los pasajeros, las medidas de protección que debe cumplir y los riesgos que ocurren al manejar a excesiva velocidad así como el uso de bebidas alcohólicas.
2. Se plantea acerca de la implementación de un área operativa para el mantenimiento y la coordinación permitirá evaluar los problemas que puedan presentar los vehículos dándoles soluciones y presupuestar los próximos cambios o mantenimientos de las unidades vehiculares.
3. Se propone contratar a un mecánico que accederá a realizar más revisiones necesarias antes de la partida de cada vehículo y atender las fallas que se presenten para así evitar que los vehículos sean trasladados a un taller y la atención se paralice hasta que sea resuelto el problema técnico.
4. Se plantea la propuesta acerca del equipamiento de buses permitirá contar con medidas de seguridad para los pasajeros, al momento que presenten alguna descompensación física se le atenderá con los equipos de primeros auxilios, del mismo modo las herramientas y neumáticos para realizar algún ajuste que necesite la unidad vehicular.

### Referencias bibliográficas.

**Álvarez, C & Camargo, M (2013).** “Análisis Sobre la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (Meci) Entre los Años 2008 y 2012 en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (Datt)”, disponible en: <http://esdocs.com/doc/2726559/compromiso-organizacional-base-fundamental-delprincipio>

**Arango, J. & Ramos, N. (2014).** Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista. (Tesis Pregrado) Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153\\_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Aquino (2014).** Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017. Lima – Perú. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4773/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_AREA\\_CARGO\\_ENCOMIENDAS\\_AQUINO\\_RAMOS\\_ARHUES\\_FELICIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4773/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_AREA_CARGO_ENCOMIENDAS_AQUINO_RAMOS_ARHUES_FELICIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Cabrera, C & Ortega, A (2014).** La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S. de la ciudad Barranquilla 2014-2. . Colombia Disponible: <http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/513>

**Córdova (2015).** El Financiamiento, el Control Interno, los Tributos y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura -Huancabamba. 2014. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

**Melgarejo C., Noemí P. (2017).** Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo\\_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Melo de los R., Paola A. & Uribe C., María C. (2017).** Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma SAS. Santiago de Cali – Colombia. Disponible en: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Montalban (2016);** Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. caso: Transporte Civa S.A.C. Chulucanas – Piura, 2015. Piura Perú. Disponible en:

**Montero, G (2015).** Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

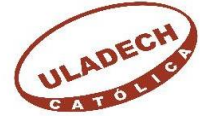
**Ramos F., Reynaldo E. (2018).** Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Turismo Civa SAC – Castilla, 2017. Piura – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3032/mecanismos\\_de\\_control\\_interno\\_transporte\\_interprovincial\\_ramos%20flores\\_reynaldo\\_enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3032/mecanismos_de_control_interno_transporte_interprovincial_ramos%20flores_reynaldo_enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Quispe Ll., Edwin G (2018)** Control interno y gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chinchero 2018. Universidad César Vallejo. Escuela de Post Grado. Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33404/quispe\\_lle.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33404/quispe_lle.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario



Señor empresario:

Reciba Usted mi cordial saludo: Agradeceré su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi Proyecto de investigación titulado: *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L, Huancabamba–Piura, 2019.*

**Encuestador: Maria Norma Nayra Bautista**

**Fecha: Piura, 26de octubre 2019**

### Anexo 01

**Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.**

I. PREGUNTAS		SI	NO
1	¿Cuentan con un manual de organización y funciones?		
2	¿La empresa cuenta con una programación de salida de buses?		
3	¿Existe una adecuada rotación del personal conductor?		
4	¿Existen sistema informático dentro del área de contabilidad?		
5	¿Existe autorización previa a las salidas de dinero?		
6	¿Existe evidencia que se han realizado arquezos sorpresivos de caja por lo menos una vez al mes?		
7	¿Cuenta con fondo fijo de caja chica?		

8	¿Los gastos de caja chica son autorizados por una persona distinta a su responsable?		
9	¿Comunican sobre los requerimientos operacionales a soporte administrativo?		
10	¿Coordinan sobre los mantenimientos sobre la asignación de vehículos?		
11	¿Cuenta con un archivo físico organizado?		
12	Los choferes cuentan con brevet y permisos solicitados para circulación		
13	¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los choferes?		
14	¿Mantienen informados a los choferes sobre todas las ocurrencias de los pasajeros?		
15	¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?		
16	¿Los trabajadores permanecen en sus turnos asignados, evitando confusiones?		
17	¿Toma en cuenta instrumentos de seguridad en el almacenamiento de repuestos y accesorios de los vehículos		
18	¿Se realiza el control en el archivo de encomiendas y cargas?		

19	¿Tienen un área de mantenimiento para el mejor rendimiento de los vehículos de transporte de pasajeros?		
20	¿Tienen un mecánico permanente para el mantenimiento de las unidades vehiculares?		
21	¿Se supervisa el manifiesto de pasajeros?		
22	¿Las unidades de transporte cuenta con equipos para cubrir emergencias: extintores, botiquín, entre otros?		
23	¿Supervisa y evalúa que los autobuses cuenten con toda la documentación en regla según lo solicitado por el Ministerio de Transporte y Municipalidad?		

*Gracias por su apoyo en la investigación*

## Anexo 02: Información de Ruc – Sunat de la empresa en estudio

Número de RUC:	20525627081 - EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO SAN PEDRO Y SAN PABLO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	13/12/2007	Fecha de Inicio de Actividades:	22/05/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. HUANCABAMBA NRO. 300 (GRIFO SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA) PIURA - HUANCABAMBA - HUANCABAMBA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 01/03/2019 ▼		
Emisor electrónico desde:	01/03/2019		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 01/03/2019),BOLETA (desde 01/03/2019)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO ▼		



### Anexo 03: Solicitud



“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Sr. : Pedro Arquimedes Ocaña Frías  
Gerente (Propietario)

Solicito : Permiso para Aplicar Encuesta

Yo María Norma Nayra Bautista identificada, con DNI N° 41530651 domiciliada en Av. Aquiles Escala N° 335 Barrio San Francisco – Huancabamba, ante usted me presento y expongo:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta en su EMPRESA DE TRANSPORTES cuyo tema es “PROPUESTAS DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO SAN PEDRO Y SAN PABLO HUANCABAMBA – PIURA 2019”, La cual Ud. Dignamente dirige, solicito me brinde autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a las áreas según organigrama. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi petición.

Huancabamba 21 de octubre del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Maria Norma Nayra Bautista

DNI N° 41530651

EMPRESA E.I.R.L. FECHA: / /  
**RECIBIDO**  
FIRMA:   
DNI: 72692673