



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MÚLTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
E.I.R.L - PIURA 2020**

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

AUTOR

BERMEO VARGAS ERIK KEIGO

ORCID: 0000-0002-2867-8038

ASESOR

GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERÚ

2020

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
E.I.R.L - PIURA 2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bermeo Vargas, Erik Keigo

ORCID: 0000-0002-2867-8038

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. Landa Machero, Víctor Manuel
Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel
Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo
Miembro

Mgtr. García Mandamientos, Edmé Martha
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y
guiado a lo largo de mi carrera,
logrando cumplir con éxito mis
Metas trazadas.

A mi asesora la Mgtr. García
Mandamientos Edme. Su
profesionalismo, experiencia y
paciencia logró encaminarme hacia la
investigación y concluir con éxito la
Tesis.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios,
a mis padres y hermanos quienes,
supieron guiarme por el buen
camino, me dieron fuerzas para
Seguir adelante y no desmayar en
los problemas que se presentaban,
enseñándome a encarar las
adversidades, sin perder nunca la
dignidad ni desfallecer en el
Intento.

A ULADECH Católica por la
Oportunidad de crecer y convertirme
en un profesional al servicio de mi
país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020. La presente investigación se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño cualitativo - bibliográfico documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información se usó fichas bibliográficas y un cuestionario de 37 preguntas aplicado al gerente de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados lo siguiente: Que la empresa pagaba a sus trabajadores con conceptos no remunerativos para disminuir los gastos de personal, no contaba con el personal suficiente así como también no realizaba capacitaciones para que estos tengan un mejor desempeño en sus funciones, que los trabajadores no contaban por escrito la asignación de sus funciones, trayendo consigo omisión de sus actividades. Con respecto a los vehículos la empresa no tenía políticas donde se indique la periodicidad de los mantenimientos preventivos, así como también no había un control donde se verifique si realmente era necesario la sustitución de los repuestos y accesorios de los vehículos; tampoco había un control de la utilización del combustible ni el abastecimiento anticipado para que las unidades se encuentren ya abastecidas a la hora de partir, no media el grado de satisfacción del usuario aplicando encuestas directas al usuario, desconociendo la empresa las necesidades del usuario, satisfacción y calidad del servicio, por otro lado la empresa si cumple con todas las exigencias que establece el MTC; entre otros resultados. Llegando a la conclusión que para la empresa es muy importante la implementación de su control interno debido a que presentaba muchas deficiencias de control que afectaban directamente con la operatividad de las actividades diarias de la empresa.

Palabras Claves: transporte, propuestas, Control Interno.

ABSTRACT

The research had the general objective: Identify internal control opportunities that improve the possibilities of the transport and multiple services company Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020. The present investigation has been developed using the descriptive methodology, qualitative design - bibliographic, documentary and case, application of the survey technique - interview, and as an instrument of information collection, bibliographic records and a questionnaire were used. 37 questions applied to the manager of the company under study, obtaining as main results the following. That the company paid its workers with non-remunerative concepts to reduce personnel costs, it did not have enough personnel, and it also did not carry out training so that they had a better performance in their functions, that the workers did not count the assignment in writing. of its functions, bringing complements omission of its activities. With respect to vehicles, the company did not have policies indicating the periodicity of preventive maintenance, as well as it did not have a control where it is verified whether the replacement of vehicle parts and accessories is really necessary; neither was there a control of the use of fuel nor the anticipated supply for the units will be found and supplied at the time of departure, without means the degree of user satisfaction applying direct user surveys, the company not knowing the user's needs, satisfaction and quality of service, on the other hand of the company if it meets all the requirements established by the MTC; among other results. Concluding that the implementation of its internal control is very important for the company due to the presentation of many control deficiencies that directly affect the operation of the company's daily activities.

Key Words: transportation, proposals, internal Control.

CONTENIDO

TÍTULO DE LATESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iv
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	v
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes locales.	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Marco conceptual.....	13
2.4 Caso en estudio	28
III. HIPOTESIS	31
IV. METODOLOGIA.....	32
4.1. Diseño de la investigación.	32
4.2. Población y muestra	32
4.2.1. Población	32
4.2.2. Muestra.....	32
4.3. Definición y operacionalizacion de variables	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	32
4.4.2. Técnica	32
4.5. Plan de análisis.	33
4.6. Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos.....	35
V. RESULTADOS.....	38
5.1. Resultados.	38
5.1.1. Con respecto al objetivo 01	38
5.1.2. Con respecto al objetivo 02	41
5.1.3. Con respecto al objetivo 03	43
5.2. Análisis de resultados	63
5.2.1. Con respecto al objetivo 01	63

5.2.2. Con respecto al objetivo 02	66
5.2.3. Con respecto al objetivo 03	69
VI. CONCLUSIONES:	72
6.1. Con respecto al objetivo 01	72
6.2. Con respecto al objetivo 02	73
6.3. Con respecto al objetivo 03	74
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.	76
Referencias bibliográficas	76
ANEXOS	79

I. INTRODUCCION

Según diversas encuestas, en la última década, las empresas dedicadas a las actividades del sector transporte que prestan servicios de transporte interprovincial de pasajeros, son las que están ganando importancia en nuestro país, debido a la alta demanda y competencia que existe en el sector.

El control interno en las empresas de transporte es muy importante e indispensable para el desarrollo de sus actividades ya que toda empresa debe de contar con normas y procedimientos de control interno, con el propósito de asegurar que todas sus actividades financieras, operativas y administrativas se realicen de forma ordenada, eficiente y eficaz. La investigación se desarrolló en la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. Esta empresa se dedica al transporte interprovincial de pasajeros que cubre la ruta Piura - Huancabamba y Sapalache. Inicio sus actividades en el 2011, desde entonces ha mantenido un nivel económico favorable debido a la alta demanda diaria de pasajeros.

Todas las empresas en especial el de transporte de pasajeros, para desarrollar sus actividades debe contar con normas y procedimientos de control interno, con la finalidad de velar que todas las actividades financieras, operativas y administrativas se realicen de una forma eficiente y eficaz. Para, ello es indispensable el control interno en cada unidad, departamento o división de ser el caso, que permitan verificar el cumplimiento de los planes y metas de dichas empresas y poder corregir errores en el proceso.

La empresa en estudio presentó muchas deficiencias de control interno por ejemplo: Que debido a una falta de personal la empresa no tenía ningún responsable para que realice las funciones de verificar la veras sustitución de repuestos y accesorios, llevar un control del consumo del combustible de las unidades así como también ver que las unidades se encuentren abastecidas antes de partir y por último que realice un cronograma para los mantenimientos preventivos de las unidades. Por otro lado la empresa carecía de un manual de funciones donde los trabajadores no tenían por escrito la asignación de sus funciones ocasionando duplicidad de funciones o que los empleados no realicen a cabalidad sus actividades. Tampoco mantiene una

estabilidad laboral ya que acostumbra a pagar a sus trabajadores con conceptos no remunerativos con el fin de disminuir los gastos laborales ocasionando que los trabajadores estén siempre descontentos. El gerente de la empresa desconocía la importancia de capacitar al personal, por lo que nunca había gestionado capacitaciones, arriesgándose a tener un personal ineficiente, que no esté preparado para dar soluciones a los problemas suscitados, así como también no estará preparado para tratar con los diferentes tipos de clientes que se presentan a diario; también desconocía la importancia de realizar encuestas al usuario y medir la calidad del servicio y satisfacción del usuario, es así que también pasaba por alto las quejas y reclamos de los usuarios. Debido a estas deficiencias la empresa en estudio estaba lejos de cumplir con sus objetivos.

Haciendo frente a esta problemática de esta investigación, se propuso diseñar e implementar controles internos que nos permitan disponer de procedimientos, funciones, políticas y controles para mejorar el funcionamiento de la empresa, es por ello que el problema y la solución asumida fue la implementación del diseño de controles internos que se adecuen a las áreas y que contribuirá con las mejoras de las operaciones en las diferentes áreas de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L.

La investigación se justifica por contener un tema importante, que da a conocer los beneficios de implementar un control interno, incluidas políticas, procedimientos y funciones, que se adapten a las diferentes áreas de la empresa sin perjudicar la operabilidad de la empresa. Es importante porque trae propuestas de mejora ante la problemática propuesta de la empresa.

La metodología que se ha utilizado en la investigación es bajo un enfoque cualitativo ya que se recoge información de la empresa en estudio en base a preguntas y respuestas para posterior interpretación de significados. Descriptivo y bibliográfico, porque en base a la bibliografía consultada se describirá las propuestas de mejora relevantes del control interno en la empresa en estudio.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA 2020?

Objetivo general.

Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

Objetivos específicos

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

3. Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

Finalmente, la investigación se justifica.

Desde el punto de vista teórico.

La investigación de control interno se justifica por ser una herramienta muy importante ya que ayuda a mejorar y a optimizar la utilización de recursos con calidad para así alcanzar un adecuada gestión financiera y administrativa de las empresas obteniendo altos niveles de productividad, por lo tanto se entiende que una buena aplicación de control interno en una empresa trae grandes beneficios y que una empresa funciona correctamente en sus operaciones diarias.

Desde el punto de vista práctico.

La presente investigación permitirá que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. mejore de forma positiva en sus deficiencias que padece así como prevenir y corregir sus errores, lo que se busca en concreto es fomentar una cultura de acción o repuesta inmediata para contrarrestar las deficiencias de su control interno y pueda realizar sus operaciones sin ningún problema ni defecto para mantenerse en competencia.

Desde el punto de vista académico.

La presente investigación permitirá a los estudiantes y a todos los interesados en temas relacionados, tener una base de datos así como antecedentes que les servirán para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno de las empresas de transportes así como tener una idea de propuestas que mejoraran a la gestión del control interno en estas empresas.

II. REVISION DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Blanca-Marlon, (2014); Tesis “*Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Múltatenos S.A.”* de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”(Ecuador), Metodología Inductiva ; Del trabajo presentado se concluye que la empresa en mención no posee Sistema de Control Interno para ninguna de sus áreas por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa de Transportes CRISTO MORADO EIRL, en general con su buen manejo y desarrollo **Blanca-Marlon, (2014)**.

Añasco (2012) en su investigación “*procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC*”, “propuso como objetivo general un adecuado enfoque de las transacciones en los registros contables para salvaguardar el control de los activos de la entidad es una aplicación de control interno encargada de cumplir con los objetivos”. “Ya que el tipo de investigación que se utilizó fue cualitativo de nivel descriptivo. Existe un nivel que está apropiado a la información sobre el cumplimiento de los objetivos operativos y los sistemas de información están muy directamente relacionados con los objetivos operativos y de información financiera, sin embargo los resultados de los criterios de aplicación de las encuestas a los trabajadores de la entidad entre ellos los gerentes, choferes y otros, y por último determino que una buena gestión administrativa y financiera pueden prevenir entre sí situaciones indeseables, por último recomienda proponer mejoras para aumentar los niveles de eficiencia y productividad para un mejor desarrollo en las operaciones y actividades diarias de la cooperativa de transportes asociados” (**Añasco, 2012**).

Segovia (2011) en su investigación *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Día. Ltda.”*, “obtuvo como resultado que la falta de segregación de funciones entre las diferentes áreas operacionales de la empresa genera duplicidad de funciones y en ocasiones el desempeño inadecuado de las mismas, por lo que se concluye que el capital humano es el recurso primordial para la aplicación de un sistema de control interno”. “Ya que principalmente esto depende del compromiso que tenga el personal para el desenvolvimiento de las funciones asignadas y se hagan de manera eficiente y eficaz; y que implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Se lograra disminuir errores así como también los riesgos para así brindar a la Administración una herramienta eficiente para la toma de decisiones”. **Segovia (2011)**

(Cabrera & ortega, 2014) En Colombia, indagación 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”*, esta investigación tuvo como objetivo identificar la efectividad de la gestión del control interno en las empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C, “esta investigación utilizo método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. A través de la herramienta del Informe C.O.S.O, obteniendo así resultados como que el nivel de Control Interno que tienen estas dos empresas de transporte público urbano es muy elevado, por lo que en su mayoría sobrepasa el puntaje 3.5 en el rango de 1 a 5 y es constante en gran parte de los ítems sobre 4”. “Esto no da a entender que tiene un buen desarrollo en el proceso de la aplicación del control interno”. “Por lo tanto se concluye que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Transdiaz SAC, de la ciudad de Barranquilla, tiene una buena aplicación de un control interno a pesar de que estas están dando su primeros pasos por lo tanto se dice que van por buen camino” **(Cabrera & ortega, 2014)**.

(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)”*,

determina que la empresa tiene un rol para evaluarse así misma independiente, que este deberá evaluar así como hacer seguimiento y también monitorear de manera constante los avances y el desarrollo en marcha de la implementación del sistema de control interno, afianzándose en la guía y en el plan de acción ya establecido, es la oficina de control interno la encargada de realizar estos seguimientos (**Álvarez & Camargo, 2013**).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Villavicencio (2014) en su investigación, cuyo título es *“Calidad de servicios en el área de carga y encomienda y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A, Trujillo”*, la cual obtuvo como resultados que la calidad que brinda la empresa de transportes Línea SAC. Es muy buena mirando de todos los ámbitos, la que la satisfacción existente en los usuarios es de manera favorable y significativa, por lo que se concluye que esta empresa si brinda un servicio de calidad ya que brinda confianza al usuario y este se quede satisfecho. El objetivo planteado por el investigador fue, “determinar la calidad de servicio de la empresa de transportes en mención, ya que ésta se viene desarrollando dentro de un mercado altamente competitivo a nivel regional y nacional. De este modo, utilizando la metodología deductiva, analítica, sintética y estadística (a través de encuestas).

Villavicencio (2014)

(Aquino, 2014) en su indagación titulada *“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”*, cual objetivo es afianzar y describir las Características 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”, “para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa de realizó un Cuestionario, obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A” “no contaba con manuales de procedimiento, se obtuvo además que la empresa tampoco cuenta con el personal idóneo y capacitado para un adecuado desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el área de Cargo y Encomiendas, ya que esta área

está sujeta con un alto riesgo de faltas y deficiencias”. “Se determina que la empresa debe contar con un personal preparado para cubrir dichas áreas con esto se obtendrá mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y así disminuir y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio” (Aquino, 2014).

(Joaquín & Céspedes, 2013); En su indagación titulada “*Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS*” “ el objetivo de la investigación es realizar un minucioso examen y diagnosticar del estado actual del proceso específico de las ventas y el control interno en este proceso, a causa de identificar y conocer las deficiencias propias de la empresa para luego proponer algunas mejoras que ayuden a las deficiencias de la entidad, utilizando como metodología las técnicas de estudio como: “la observación, encuesta y entrevista, afianzándonos en los instrumentos y utilizándolos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista”. “Y se obtuvo como resultado que la empresa en estudio presenta deficiencias de control interno en el área de ventas con la necesidad de implementar un adecuado Sistema de Control Interno, que nos permita una información oportuna, razonable y confiable para las demás áreas y toma de decisiones”. “Por último se concluye que los procesos de venta deben contar con un control interno confiable y eficiente, es decir, que se debe lograr que los procesos operacionales estén bien definidos y organizados, para que a futuro se alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los errores e irregularidades”(Joaquín & Céspedes, 2013).

Saavedra (2014). En su indagación “*Control Interno en los procedimientos Administrativos y Económicos de la Empresa American Express*”, obtuvo como resultados que es muy importante programar los descansos de los choferes y terromozas para estos se cumplan de acuerdo a como indica la ley, así como también el pago de sus remuneraciones nocturnas, beneficios sociales y prestaciones de Essalud lo cual debe ser cumplido por parte del empleador. Por esto se concluye que se debe realizar una reestructuración en el organigrama de la empresa, respetando los niveles jerárquicos de cada departamento y así cumplir con las políticas ya

establecidas por la empresa. También se concluye que realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos mejora la buena atención al usuario y mejora la eficiencia en las operaciones de la empresa. El objetivo de esta investigación fue “determinar que toda empresa debe mantener en regla todos sus comprobantes (boletos de viaje, boletas de venta, facturas y otros), emitirlo desde que salen de oficina como también en ruta y no evadir los tributos (impuestos).” “utilizando como metodología las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista” **Saavedra (2014)**.

2.1.3. Antecedentes locales.

Montero (2015); En su indagación: 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*”. Teniendo como objetivo general la determinación de las 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, esta investigación utilizo el método deductivo así como la metodología que se empleo fue cualitativa-descriptiva ya que se utilizó el cuestionario, por lo cual obtuvo como resultado que para tener eficiencia y eficacia en una empresa de transportes es necesario contar y hacer uso de un sistema de control interno también concluyendo según su investigación que para la empresa es primordial tener un adecuado sistema de control interno ya que esto le conducirá a obtener un sistema más fácil al realizar sus operaciones y actividades diarias, “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”. **Montero (2015)**

Montalbán (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”.

Peña, (2018) En su investigación titulada *“Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú”* “concluyo. Es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. “Lo que Coincide con la empresa Cruz del Sur, que cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos”. Por otro lado concluyo que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas. Lo que Coincide con Cruz del Sur, se realizan supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir. Por ende se debe tener una programación y cumplir de acuerdo a ley con el pago pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. Lo que Coincide con Cruz del Sur, la cual cumple puntualmente con el pago de remuneraciones y beneficios sociales del personal”. **Peña, (2018)**.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la investigación

TEORIA DE CONTROL INTERNO

Teoría de Control interno según Holmes, 1987. Esta teoría sostiene que es función de gerencia la buena aplicación del control interno para salvaguardar y preservar los activos de la empresa y evitar desembolsos indebidos ofreciendo una mayor confianza de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Esto proporciona a la administración la seguridad de que toda información contable administrativa, etc. Sea confiable para la toma de decisiones. “El control interno en la empresa conforma las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por esto uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los bienes de la empresa estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y malos usos de estos; dando la más confianza que estos recursos se utilicen de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la empresa, dando a la administración de la empresa la seguridad de 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”.

Monllau (1997) Este autor determina que la literatura organizativa a lo largo de la historia ha ido evolucionando con respecto al concepto de control, esto nos indica en la teoría clásica el concepto de control se consideraba como un palabra de autoridad, en la escuela llamada Harvard ven al control interno como un conjunto con mecanismos que permite obtener y cumplir con los objetivos. La teoría denominada los sistemas abiertos propone que el control puede ser un sistema que tiene como propósito establecer un feed-back sobre el entorno de sus actividades de la empresa, y la propia empresa. Por otro lado la teoría denominada la agencia se limita a ejecutar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. En otra teoría denominada la teoría contingente, empezando de la teoría denominada los sistemas abiertos, dice que un diseño del control en una empresa está dependiendo de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa. **Monllau (1997)**

Besle & Brigham (2008) “esta teoría sostiene que el control interno es aquel conjunto que hace referencias a todos los procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de la información obtenida de las diferentes áreas operacionales”. “También sostiene que el renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa, la ejecución y implementación de un sistema de control interno que se adecue a las diferentes áreas trae las siguientes ventajas”: disminuye los riesgo por fraude, sin embargo con un adecuado control podemos saber la mercadería y tener mayor información para tener un stock surtido esto evita pérdidas por las bajas de precios, disminuye el costo y facilita la toma de inventarios físico que se realiza anualmente”. **Besle & Brigham (2008)**

Intosai (2004) “este autor sostiene que el control interno se puede definir como el plan de organización y que trae un conjunto de planes, métodos, procedimientos entre otras medidas que se pueden aplicar a la empresa, asegurando y ofreciendo garantías razonables de que se cumplan los siguientes objetivos principal”s: “Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada”; “Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades”; “Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma”; “Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos”. Para tener una alta dirección es primordial que se logren los mejores resultados economizando esfuerzos y recursos, es decir a un menor costo posible. , Para esto se debe controlar que todas las decisiones propuestas se cumplan de forma adecuada, en tal sentido que todas las acciones ejecutadas se correspondan. “Para esto se debe controlar que sus decisiones trazadas se cumplan de forma correcta, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas”.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición:

CONTROL INTERNO

El control interno se interpreta como el conjunto de principio, normas, procedimientos, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que ordenados, “relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución o empresa, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad y metas de la empresa”. **Peña, (2018)**

“El Control Interno no es un evento aislado, es una serie de acciones de control que ocurren de manera constante, a través del funcionamiento y operación de cada empresa, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y gestión de cada organismo y entidad pública, y asistiendo a la Máxima Autoridad de manera permanente, en cuanto al manejo de la institución y alcance de sus objetivos se refiere”. **Peña, (2018)**

Objetivos de control interno

1. Efectividad y eficiencia en las operaciones.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes así como las regulaciones aplicables.

3.3.2. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según el informe COSO el control interno está conformado por 5 componentes interrelacionados, y que estos pueden derivarse en la forma que la administración maneje el ente, ya que están integrados en los procesos administrativos, los cuales se clasifican de la siguiente manera.

1. Ambiente de control

“El ambiente o entorno de control constituye el herramental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación

con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y su resultado por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso” (GOMEZ, 2014).

2. Evaluación de riesgos

“El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema”. “Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocado los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables, e integrados a los globales de la institución” (GOMEZ, 2014).

3. Actividades de control

“Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos” (GOMEZ, 2014).

4. Información y comunicación

“La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas deben conocer en tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control”. “Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal”. “La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara

voluntad de escuchar, por parte de los dirigentes, resultan vitales además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con, medios eficaces, como los manuales de política, memorias, difusión institucional” (GOMEZ, 2014).

5. Supervisión y seguimiento

“Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”. “Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinarias, así como las auditorías internas” (GOMEZ, 2014).

2.3.3 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Según el modelo COSO 2013 actualizado, deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los 5 componentes la administración de toda organización debería implementar.

Ambiente de control

1. Principio: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

“La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos” (GALAZ, 2015).

2. Principio: Ejerce responsabilidad de supervisión

“El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos” (GALAZ, 2015).

3. Principio: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

“La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos” (GALAZ, 2015).

4. Principio: Demuestra compromiso para la competencia

“La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos” (GALAZ, 2015).

5. Principio: Hace cumplir con la responsabilidad

“La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos” (GALAZ, 2015).

Evaluación de riesgos

6. Principio: Especifica objetivos relevantes

“La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos” (GALAZ, 2015).

7. Principio: Identifica y analiza los riesgos

“La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse” (GALAZ, 2015).

8. Principio: Evalúa el riesgo de fraude

“La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos” (GALAZ, 2015).

9. Principio: Identifica y analiza cambios importantes

“La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno” (GALAZ, 2015).

Actividades de control

10. Principio: Selecciona y desarrolla actividades de control

“La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables” (GALAZ, 2015).

11. Principio: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

“La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos” (GALAZ, 2015).

12. Principio: Se implementa a través de políticas y procedimientos

“La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción” (GALAZ, 2015).

13. Principio: Usa información Relevante

“La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno” (GALAZ, 2015).

Sistemas de información

14. Principio: Comunica internamente

“La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno” (GALAZ, 2015).

15. Principio: Comunica externamente

“La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno” (GALAZ, 2015).

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

16. Principio: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

“La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando” (GALAZ, 2015).

17. Principio: Evalúa y comunica deficiencias

“La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado” (GALAZ, 2015).

2.3.4 LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El control interno es muy importante ya que fortalece y promueve la adopción de medidas que duplican el logro de los objetivos en adelante se mencionaran unos de los principales beneficios: **Peña, (2018)**

- a) Tener una cultura de control que favorezca el buen desarrollo de las actividades de la empresa y que mejore su rendimiento.
- b) “la buena aplicación del control interno ayuda fuertemente a obtener una óptima gestión y a la vez generando vez generando beneficios a la administración de la empresa, en todo los niveles, así como en todos sus procesos y sub procesos y actividades donde se implemente este s control interno **Peña, (2018)**
- c) se dice que el control interno es una herramienta primordial para combatir la corrupción.
- d) el control, interno es una herramienta fundamental que contribuye a la empresa a lograr sus metas en el desempeño de sus actividades , obtener una mejor rentabilidad y prevenir perdidas de recursos..
- e) “El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y Asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias”. **Peña, (2018)**

f) el control interno contribuye a la empresa a lograr sus metas para evitar peligros no reconocidos y sorpresas que pueden aparecer a lo largo del camino. La aplicación e implementación de un sistema de control promueve entonces:

a) adoptar nuevas medidas para hacer frente a las desviaciones y errores detectado.

b) se promueve una mejora en lo que es la ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e Incompatibles.

c) una disminución de las pérdidas por un mal uso de los bienes y activos de la empresa. **Peña, (2018)**

d) se logra una mayor efectividad de las operaciones y actividades.

e) se logra un mayor cumplimiento de la normativa.

f) La salvaguarda de activos de la entidad

2.3.5 MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno, puede establecerse mediante los siguientes métodos:

1. **Cuestionarios.** Este método consiste en la formulación y aplicación de una serie de preguntas que serán respondidas por los trabajadores y empleados de la empresa. Este método permitirá saber las debilidades, fortalezas de la empresa.
2. **Flujogramas.** En este método, que expone por medios gráficos, utilizando símbolos estándar para describir un proceso en la ejecución de una actividad de la empresa.
3. **Narrativo.** “Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y de las características del control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentales, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en un sistema”.**(RISCO, 2019)**

4. **Combinación de métodos.** “En ciertas actividades o procesos, es conveniente utilizar la combinación de varios métodos que permita una evaluación del control interno. Es decir que en la combinación de métodos su 22 puede evaluar, de una manera más eficiente, como está estructurado el control interno en una entidad”. **(RISCO, 2019)**

2.3.6 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Control Interno Administrativo

Este tipo de control Interno se vincula o está compuesto por el plan de organización de la entidad, también se relaciona con los procedimientos y registros relacionados a la toma de decisiones que luego conlleven a la autorización de las transacciones y actividades por parte de los niveles directivos, de tal forma que estos fomenten y se obtenga una mejor eficiencia en las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados. **Peña, (2018)**

Con respecto a la protección de los recursos y conocimiento de las deficiencias o desviaciones con relación a su manejo, se dice que es una responsabilidad muy importante de los niveles directivos; por ende, es primordial e indispensable que se mantenga un constante control interno administrativo y también que se incluya un sistema de información general, para cumplir con dicha finalidad”. **Peña, (2018).**

Control Interno Financiero.

El control interno financiero está relacionado con la custodia de los recursos financieros y materiales así como también a la verificación de la exactitud y confiabilidad de todos los registros e información financiera de la empresa. “Se dice que es netamente responsabilidad de las instituciones, y principalmente de los gerentes, comprometer dentro del trámite normal de las transacciones financieras, los procedimientos que permitan a la empresa cumplir y lograr un eficiente control financiero especialmente por medio de los procedimientos de control previo al compromiso y al desembolso”. **Peña, (2018)**

Control interno contable

“Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento el control interno contable.”. “El control contable influye, directamente e indirectamente, en la confiabilidad de los registros financieros y la veracidad que éstos puedan proporcionar a la administración, para la toma de decisiones. La administración debe estar atenta de la correcta operación de los registros contables y que éstos presenten la realidad financiera de la empresa en una fecha determinada”. “Esto, en gran medida, ayudará a los administradores a tomar decisiones concretas, teniendo la confianza de que tales decisiones están siendo tomadas con base a una información confiable y oportuna” **(RISCO, 2019)**

Tipos de Riesgos

Riesgo Inherente

El riesgo inherente destaca principalmente el riesgo de cada actividad. Este riesgo está en todas partes ya sea en las personas o en la actividad de la empresa. **(RISCO, 2019)**

Riesgo de Control

“El riesgo de control es importante ya que ayuda a prevenir y detectar los errores e irregularidades que existen dentro de la organización. Cuando estos riesgos de control son bajos es porque se está usando correctamente los procedimientos para el buen desarrollo de las actividades de la empresa”. **(RISCO, 2019)**

Riesgo de Detección

“El riesgo de detección es importante en la empresa porque nos permite poder detectar los errores a tiempo. Este Riesgo está relacionado con los procedimientos de

auditoria. Es por ello que en el procedimiento de la auditoria es importante detectar estos riesgos que expone la información dicha empresa”. (RISCO, 2019)

2.3.7 TRANSPORTE

Definición: transporte

“Es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes”. **Peña, (2018)**.

Clasificación del Transporte

Urbano

“Esta clasificación es muy importante por las diferencias que implican los dos tipos de viajes. Mientras los viajes urbanos son cortos, muy frecuentes y recurrentes, los viajes interurbanos son largos, menos frecuentes y recurrentes”. **Peña, (2018)**

Área urbana continua: Espacio territorial constituido por dos (2) ciudades o áreas urbanas pertenecientes a provincias contiguas que, por su crecimiento, han llegado a conformar una situación de conurbación. **Peña, (2018)**

“Los factores que determinan la existencia de continuidad urbana son las estructuras de accesibilidad, los equipamientos urbanos, las redes de servicios básicos y las funciones urbanas que hacen tangible la integración social, económica y física entre el conjunto, al establecer y consolidar relaciones de conectividad entre unidades urbanas originalmente separadas”.

La continuidad urbana debe ser declarada de manera conjunta, por las dos ciudades o áreas urbanas contiguas, de acuerdo a lo que dispone la Ley.

Transporte Interprovincial

Es aquel que se presta para traslados de personas y/o mercancías exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se presta al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

“El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento”.

Nacional

Servicio de transporte de ámbito nacional: Aquel que se presta para trasladar personas y/o mercancías entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes. **Peña, (2018).**

Inseguridad e Informalidad en el Transporte Interprovincial

El Buen consumidor (2011). “Al servicio de transporte interprovincial en nuestro país aún le falta un gran trecho para brindar un servicio óptimo y seguro. La mala costumbre de recoger pasajeros en plena carretera y fuera de los terminales o paraderos autorizados, la subida arbitraria de la tarifa de transporte sea cual fuere el destino por motivo de festividades, unidades de transportes de pasajeros que no retransmiten la señal GPS y la inconsciente complicidad del usuario al no tomar serias precauciones cuando va a salir de viaje a las provincias, optando por el menor costo y deseando llegar pronto a su destino sin importarle si la empresa le garantiza algún tipo de seguridad, son los factores que aumentan los asaltos en las carreteras y los accidentes, entre otros considerables contratiempos”. **El Buen consumidor (2011)**

“Medidas como el Plan tolerancia cero, la Creación del Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas, el Sistema de Control y Monitoreo de Vehículos en Ruta, no serán suficientes si no existe una cultura vial que tanto los empresarios del servicio de transportes de pasajeros a provincias, como los choferes y usuarios, asuman un comportamiento preventivo y de auto protección”.

“La ampliación de rutas y mejoramiento de las vías de comunicación son claves para ofrecer un servicio óptimo que además no malgaste el tiempo del viajero. Rutas congestionadas, recogida de pasajeros en pleno viaje hacen que el tiempo de transporte sea más largo y, por lo tanto, más agotador no sólo para los pasajeros sino para el conductor”.

“Existen actualmente, alrededor de 342 empresas de transporte interprovincial muchas de ellas sin permiso autorizado y hace menos de una semana la Comisión Permanente del Congreso, aprobó un proyecto de ley que autorizará que autos colectivos puedan dar servicio de transporte interprovincial; esta nueva medida podría poner en riesgo la seguridad del viajero, así como podría ocasionar una congestión vial. El consejo de transportes se opone a dicho proyecto, por las razones ya señaladas”.

El comercio (2014), Se obtuvo una publicación que muestra que, de acuerdo con el Consejo Nacional de Transporte Terrestre (CNTT), más del 50% del transporte interprovincial de pasajeros y más del 80% de transporte de carga en el país operan informalmente. Es decir, si tomamos en cuenta que existen cerca de 8.500 ómnibus interprovinciales (no urbanos) y más de 100.000 camiones de carga pesada circulando por las carreteras, tenemos cerca de un 77% del transporte interprovincial no cumple con las exigencias que regulan sus operaciones. **El comercio (2014)**

“Algunos ejemplos de manejo informal es cuando los choferes no descansan el tiempo adecuado, cuando los trabajadores no están en planilla, cuando se les ofrece un sueldo menor del mercado”, comenta José Navarrete, vicepresidente del CNTT”.

Portal Gobierno Regional Piura (2015). En una lucha frontal contra la informalidad e inseguridad en el transporte interprovincial, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incrementó lo operativos inopinados a lo largo de las carreteras para reducir en número los 1200 vehículos informales que se han identificado en la región, superando a los 600 que se encuentran operando dentro de la formalidad.

“Asimismo, con estas actividades se pretende disminuir la racha de accidentes que se registran en los últimos meses y que, precisamente, se agrava por la informalidad

en el transporte y el incumplimiento de las empresas interprovinciales que siguen operando sin respetar lo exigido en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte”.

“Según se pudo conocer hoy en conferencia de prensa, sólo existen 281 empresas formales, a las que se les visita continuamente para exigir el cumplimiento del "Reglamento Nacional de Administración de Transporte", aprobado por el D.S. N° 017-2009-MTC. Sin embargo, se conoció que mucha de estas empresas en algún momento ha infringido dichas normas. Por ello, se han incrementado las acciones y hasta la fecha se han ejecutado 447 operativos y aplicado 700 actas, esperando superar los 881 operativos realizados y las 1798 actas impuestas en todo el 2014”.

Portal Gobierno Regional Piura (2015). “El gobernador regional, ingeniero Reynaldo Hilbck Guzmán, afirmó que se está cumpliendo con las acciones de fiscalización en el transporte interprovincial, incluidos los terminales terrestres y en el marco de sus funciones como presidente del Comité Regional de Seguridad Ciudadana (Coresec), le compete articular a las demás instituciones en la lucha contra la delincuencia, por ello el lunes próximo se instala la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (Sucamec)”.

2.3.8 BASE LEGAL

SUNTRAN:

“La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) es una entidad creada mediante Ley N° 29380, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones”.

FUNCIONES PRINCIPALES.

Función de Supervisión, Fiscalización, Control y Sanción:

- 1. “Supervisar, fiscalizar y sancionar a los titulares de los servicios de transporte terrestre en los ámbitos nacional e internacional, a los conductores habilitados para el servicio y a los titulares y operadores de*

infraestructura complementaria de transporte por los incumplimientos o infracciones en que incurran”.

2. *“Supervisar y fiscalizar la circulación de vehículos en la red vial bajo su competencia, velando por el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Tránsito y el Reglamento Nacional de Vehículos, sancionando a quien corresponda por las infracciones e incumplimientos de los mismos”.*
3. *“Supervisar, fiscalizar y sancionar a los titulares de autorizaciones, concesionarios y prestadores de servicios complementarios, inspecciones, certificaciones, verificaciones y otras relacionadas con el transporte y tránsito terrestre”.*
4. *“Administrar el régimen de imposición de papeletas por las infracciones de tránsito detectadas en la red vial bajo su competencia”.*
5. *“Asistir al Ministerio de Transportes y Comunicaciones en todos los aspectos vinculados a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías” (SUTRAN).*

MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN

“Que, la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181, dispone en el artículo 23 que los reglamentos nacionales necesarios para su implementación serán aprobados por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Transportes y Comunicaciones y rigen en todo el territorio nacional de la República”. (Ley N° 27181)

DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC

30.1 *“La determinación de las jornadas máximas de conducción tiene por fin establecer estándares de seguridad, que se definen en el presente Reglamento”.*
(D.S.N° 017-2009-MTC, 2019)

30.2 *“Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional, no deberán*

realizar jornadas de conducción continuas de más de cinco (5) horas en el servicio diurno o más de cuatro (4) horas en el servicio nocturno”. (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

“La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un período de veinte y cuatro (24) horas, contadas desde la hora de inicio de la conducción en un servicio.” (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

30.9 “Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público regular de personas de ámbito provincial, no deberán realizar jornadas de conducción efectiva continua de más de cinco (5) horas, y deberán gozar de un tiempo de descanso entre cada jornada de conducción no menor de una (1) hora; en caso que la jornada de conducción efectiva sea menor de dos (2) horas, el tiempo de descanso será no menor de treinta (30) minutos. La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un período de 24 horas”. (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

Artículo 31.-

“Obligaciones del conductor Son obligaciones del conductor del servicio de transporte terrestre”:

31.1 “Ser titular de una licencia de conducir de la clase y categoría que corresponda al vehículo que conduce, y conducirlo solo si la licencia de conducir se encuentra vigente”. (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

31.2 “Cumplir lo que dispone el RTRAN, el RNV y el presente Reglamento, en aquello que sea de su responsabilidad”. (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

31.3 “Conducir sólo vehículos habilitados por la autoridad competente”.

31.4 “Portar su Licencia de Conducir y que ésta se encuentre vigente, así como la documentación del vehículo y la relacionada al servicio o actividad de transporte que realiza”. (D.S.Nº 017-2009-MTC, 2019)

TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS

DECRETO SUPREMO N° 001-97-TR

REMUNERACIONES NO COMPUTABLES

Artículo 19.- No se consideran remuneraciones computables las siguientes:

- a) Gratificaciones extraordinarias u otros pagos que perciba el trabajador ocasionalmente, a título de liberalidad del empleador o que hayan sido materia de convención colectiva, o aceptadas en los procedimientos de conciliación o mediación, o establecidas por resolución de la Autoridad Administrativa de Trabajo, o por laudo arbitral. Se incluye en este concepto a la bonificación por cierre de pliego;
 - i) *“Todos aquellos montos que se otorgan al trabajador para el cabal desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como movilidad, viáticos, gastos de representación, vestuario y en general todo lo que razonablemente cumpla tal objeto y no constituya beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador”*

2.4 Caso en estudio

2.4.1 Datos Generales de la Empresa.

Razón Social: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN E.I.R.L.”

Registro Único de Contribuyente: 20526378645

Dirección: CAL.LOS LAURELES MZA. A1 LOTE. 20 URB. SAN RAMON (ESPALDAS DE GRIFO SAN RAMON) PIURA - PIURA – PIURA.

2.4.2 Reseña Histórica

La empresa de transportes Virgen del Carmen E.I.R.L. Es una entidad dedicada al servicio de transportes de pasajeros cubriendo la ruta Piura – Huancabamba -

Sapalache actualmente cuenta con 05 unidades para cubrir la demanda de pasajeros que hay para esta zona. Inicio sus actividades en el 2011 desde entonces ha tenido un continuo crecimiento por la alta demanda pasajeros.

2.4.3 Misión

Somos una empresa que siempre busca innovar y estar al tanto con la tecnología con el propósito de satisfacer al usuario, también estamos comprometidos con brindar siempre un mejor servicio para que el usuario se sienta a gusto, seguro, cómodo y satisfecho.

2.4.4 Visión

La empresa de transportes y servicios múltiples Nuestra Señora Carmen EIRL. Tiene como visión ser una empresa líder en el sector transporte terrestre interprovincial de la región Piura para viajar, enviar y trabajar.

2.4.5 Valores presentes en la empresa.

- **Seguridad**
- **Puntualidad**
- **Calidad**
- **Tener un precio justo**
- **Comodidad**

2.4.6 Objetivos de la empresa,

- Ser la empresa líder en el sector transporte.
- El objetivo primordial Posicionarme en el mercado como unos de los mejores.
- Comprometidos con la fidelización con el cliente.
- La Recuperación de la inversión.

2.4.7 Estructura orgánica.

La estructura orgánica nos permite identificar las diferentes áreas con las que cuenta la empresa para el buen funcionamiento y gestión de la organización, y gracias al MOF (MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES) podemos determinar las diversas funciones y responsabilidades que debe tener cada área.



III. HIPOTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, el presente estudio no formulará hipótesis, basándose en **Galán, (2009)** en su publicación “la hipótesis en la investigación” “concluye en que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”. Y en **Sarabia, (2006)** “que refiere que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis, pues ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías, mientras que los estudios cuantitativos se consideran aptos para la contratación de teorías. Por lo tanto, se puede concluir que todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación.

La presente investigación utilizo el diseño cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

El estudio de la investigación está comprendido bajo un enfoque descriptivo, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está compuesta por todas las empresas de transportes interprovincial de pasajeros del departamento de Piura.

4.2.2. Muestra

La muestra está compuesta por la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen E.I.R.L. Piura 2020

4.3. Definición y operacionalización de variables

Teniendo en cuenta que es una investigación bibliográfica documental y que se aplica a la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen EIRL, se llegó a la conclusión que no aplica.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección.

4.4.2. Técnica

La encuesta y la entrevista que se aplicó a la empresa en estudio así como también la revisión bibliográfica.

4.4.1. Instrumento

Un cuestionario adecuado para la empresa y que cubran las expectativas de la investigación.

4.5.Plan de análisis.

“El plan de análisis consiste obtener la mayor información mediante una entrevista con el gerente o representante para luego aplicar una encuesta y conocer las deficiencias y debilidades en las diversas áreas de la empresa, para posteriormente tomarlo para aplicar el estudio y alcanzar el objetivo general. Para luego dar propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno en la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen EIRL”.

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó la encuesta luego se hizo una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente, con la finalidad de establecer las oportunidades de mejora de la empresa en estudio se elabora un cuestionario con preguntas relacionadas al control interno.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se procedió a describir la o las oportunidades identificadas que mejoran las posibilidades de la de transportes Virgen del Carmen E.I.R.L.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se procedió a realizar la o las propuestas de mejora del control interno que contribuirán de manera positiva en desarrollo de sus actividades.

4.6. Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE EN ESTUDIO	METODOLOGIA
	GENERAL	ESPECIFICOS		
¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA 2020?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.	<p>1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen EIRL. PIURA, 2020.</p> <p>2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen EIRL. PIURA, 2020.</p> <p>3. Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.</p>	CONTROL INTERNO	Enfoque cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario

4.7. Principios éticos

“Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico”.

“De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación”.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

ULADECH, (2016) “en su CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN publicó: Los principios éticos descritos en el presente código, deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación. El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese quehacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias”. La aceptabilidad

ética de un proyecto de investigación se guía por cinco principios éticos en cuanto se involucre a seres humanos o animales. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Nuremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO. En el ámbito nacional, se reconoce la legislación peruana para realizar trabajos de investigación.

Justicia:

“El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación”.

Integridad científica:

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados”.

Consentimiento informado y expreso:

“En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados.

5.1.1. Con respecto al objetivo 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

La encuesta se aplicó al gerente general de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. Y se corroboró con algunas preguntas a algunos colaboradores de la misma empresa que dieron fe a las repuestas del gerente.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OPORTU NDAD
1	¿Cuenta la empresa con el personal suficiente para su funcionamiento?		X	X
2	¿Considera que el personal fue debidamente seleccionado?	X		
3	¿Se brindó al personal capacitaciones para su desempeño?		X	X
4	¿Cumple la empresa con todas las exigencias del MTC?	X		
5	¿El personal cuenta por escrito con sus funciones asignadas?		X	X
6	¿Todo el personal está en planilla?	X		
7	¿Considera que al personal se le retribuye razonablemente?	X		
8	¿Los vehículos para el servicio son propios?	X		
9	¿Se les da mantenimiento a los vehículos cuando corresponden?		X	X

10	¿Antes de salir a circulación las unidades, se les da el chequeo que amerita?	X		
11	¿Las unidades en circulación, cuentan con neumático de repuesto y accesorios suficientes?	X		
12	¿Se contrata pólizas de seguros contras siniestros, etc.?	X		
13	¿Las unidades cuentan con sistema de GPS?		X	X
14	¿Se lleva el control del combustible por el servicio?		X	X
15	¿Se conoce la periodicidad con que se debe sustituir o renovar los repuestos y/o accesorios?	X		
16	¿Se verifica si realmente corresponde el cambio de neumáticos y accesorios?		X	X
17	¿Cuenta con el stock mínimo de repuestos y accesorios necesarios?	X		
18	¿Los resultados económicos son los esperados?	X		
19	¿Considera que le podría ir mejor económicamente a la empresa?	X		
20	¿Cuenta con una estructura de costos?	X		
21	¿Se contabiliza todos los documentos que genera la operatividad de la empresa?	X		
22	¿Se alcanza a contabilidad oportunamente la documentación?	X		
23	¿Solicita al contador información financiera o económica?	X		
24	¿La contabilidad es llevada de forma externa?	X		

25	¿Los estados financieros son evaluados y aprobados?	X		
26	¿Paga bien al contador para exigirle información y estar pendiente con las obligaciones por SUNAT?	X		
27	¿Realiza auditorías externas para ver el buen desempeño de su contador?	X		
28	¿Se realizan encuestas al usuario para conocer su opinión sobre el servicio brindado?		X	X
29	¿Escucha las quejas del usuario?		X	X
30	¿Ocurren a menudo accidentes de tránsito?		X	
31	¿Se abastece con el combustible antes de partir?		X	X
32	¿Alguna vez ha perdido la vida un usuario por accidente?	X		X
33	¿Se cobra razonablemente por el servicio?	X		
34	¿Se cumple con pagar oportunamente al personal?	X		
35	¿Todo el sueldo percibido por los trabajadores es bajo un concepto remunerativo?		X	X
36	¿Se cumple con pagar oportunamente los tributos resultantes?	X		
37	¿Paga oportunamente las multas por infracciones de tránsito?	X		

5.1.2. Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

Según la encuesta aplicada al gerente o representante legal de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. se obtuvieron las siguientes oportunidades.

1. Se establece que la empresa en estudio, no cuenta con el personal suficiente para tener un buen desarrollo de sus actividades, teniendo actividades sin ningún control de supervisión y a consecuencia gastos innecesarios.
2. El gerente considera que no realiza capacitaciones al personal porque las cree innecesarias, ya que a la hora de la selección del personal se escoge a la persona idónea para el puesto y realizar un gasto indebido no lo considera viable. Al no dar capacitaciones esta empresa va a obtener a futuro un personal ineficiente que no estará preparado para tratar directamente con el cliente y no estará preparado para solucionar problemas dentro de la empresa.
3. La empresa no cuenta por escrito las funciones por cada trabajador, ocasionando que los empleados no realizan sus actividades a cabalidad, omitiendo algunas funciones que pueden perjudicar a otras áreas como por ejemplo que el personal de ventas no realice el correcto archivamiento de boletos así como facturas de peajes y compras de combustibles.
4. La empresa no cuenta con un cronograma para dar el mantenimiento preventivo a las unidades, por lo que cada conductor después de desembarcar se va a descansar y no hay ningún responsable para que se pueda llevar el vehículo al mecánico y se pueda diagnosticar cualquier desperfecto. Ya que por otro lado debería ser función principal del conductor de velar o diagnosticar los desperfectos presentados en el trayecto del viaje.
5. Las unidades de la empresa carecen de un equipo GPS, sin este equipo la empresa no controla la velocidad prudente a la que conducen sus choferes, ya que si estos pasan la velocidad límite podrían ser sancionados y poner en riesgo la integridad de los usuarios y no tener una buena calidad de servicio.

6. La empresa no lleva un control del combustible, por no contar con un personal que se encargue de esa labor, esto conlleva a que los conductores al ver que no hay un control comiencen a realizar malas prácticas como por ejemplo: después de cada viaje saquen parte del combustible sobrante para su beneficio propio. Teniendo así la empresa mayores gastos en las compras de combustible.
7. Tampoco hay una persona responsable de ver la sustitución de los repuestos ya que solo se dejan llevar por los pedidos que hacen los conductores, sin verificar si realmente hay necesidad de cambiar, por otro lado los neumáticos los cambian cada tres meses sin ver el desgaste del neumático.
8. La empresa en estudio pocas veces escucha a los clientes su malestar por el servicio, debido a que no hay una área especializada en atención al cliente y quien escucha estas quejas es el personal de ventas, la cual al no tener una inducción para estos casos, solo atinan a ignorar al usuario insatisfecho, trayendo consigo pérdida de usuarios fieles, ya que escuchar las quejas de los usuarios es una oportunidad porque puedes conocer las opiniones que tiene los usuarios hacia la empresa, también al escuchar al usuario puedes tomar acciones antes que el problema trascienda y genere una mala imagen o multas por los entes de protección al consumidor.
9. Se establece que la empresa no tiene un cronograma para el abastecimiento de combustible. Generando que en ocasiones estas se encuentren desabastecidas a la hora de partir.
10. Según la encuesta se obtuvo que la empresa tiene registrados dos accidentes donde perdieron la vida algunos pasajeros, ocasionando para la empresa una disminución considerable en sus ventas, una imagen de desconfianza, etc.
11. Se establece que la empresa en estudio paga a sus trabajadores con conceptos no remunerativos debido a que no quiere pagar mayores cantidades en contribuciones a ESSALUD, así como también en beneficios sociales al trabajador. Generando que los trabajadores estén descontentos con las medidas y que estos realicen de forma insatisfecha sus labores. Por otro lado la empresa está propensa a futuras multas en caso que haya fiscalizaciones por Sunat , Sunafil.

5.1.3. Con respecto al objetivo 03

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. Se propone crear estrategias para evitar actos deshonestos en el área de ventas.

Se propone a la empresa realizar estrategias así como tener mayores controles de supervisión en el área de ventas, con el fin de evitar fraudes o malas prácticas por parte del personal de ventas. Por lo que tesorería debe realizar arqueos de caja inopinados. Se deberá crear formatos donde se realicen las rendiciones de todos los ingresos diarios y estos deberán ser archivados con su voucher de depósito en cuenta de la empresa, para así tener un mayor control con la finalidad de proteger el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras.

2. Se propone un plan de gestión para dar mantenimiento a las unidades.

Tener una buena gestión de mantenimientos en la empresa es muy importante, debido a que la mayoría de las empresas solo tienen en cuenta los costos directos de mantenimiento, sin embargo, no visualizan los costos indirectos de una mala gestión de mantenimiento y como estos afectan en los resultados de la empresa, más aun si es una empresa de servicios.

Por lo tanto, la importancia del desarrollo de un plan de mantenimiento efectivo radica en lograr adelantarse a las fallas, es decir, evitar paradas de las unidades por fallas, accidentes, que ocasionen desviaciones de presupuesto, con lo cual se asegura la rentabilidad de la empresa. Además, ello permitirá que la empresa brinde un mejor servicio de calidad, lo que significa el cumplimiento de los estándares del mercado y de la competencia.

Por ello se requiere la necesidad de velar por las tareas de mantenimiento, mediante la planificación y programación, desarrollando el mantenimiento preventivo acompañado de un control de abastecimiento de repuestos y, lo que resultaría muy importante, ello permitirá aprovechar mejor la mano de obra disponible e integrar los esfuerzos de todas las partes involucradas.

3. **Propuesta mejorar el buen trato remunerativo con el personal operativo.**

Se propone a la empresa mantener un buen trato con sus trabajadores, creando mejores políticas, que mejoren las situaciones económicas de los empleados, con el fin de tener un personal más estable y conjuntamente una mejor disponibilidad de personal. Por ello la empresa debe ofrecer a sus colaboradores pagos justos de acuerdo al trabajo, al puesto y al esfuerzo del trabajador, también se propone que todo monto pagado sea remunerativo y la vez pagado, ya que el trabajador estará más satisfecho al saber que sus beneficios sociales (cts., gratificación, etc.) serán calculados en base al sueldo real que perciben por lo tanto realizara su labor de manera más satisfecha.

Tener una buena relación con los trabajadores es muy importante porque genera al trabajador sentimientos de pertenencia o una mayor identificación con la empresa, también ayuda a una mayor captación de usuarios; ya que cualquier usuario al encontrarse siempre con las mismas personas al utilizar el servicio, le da una mayor confianza. Y el personal al ser estable siempre en el puesto se convertirá en la persona idónea para resolver cualquier problema ante los usuarios.

4. **Propuesta “implementación de capacitaciones al personal”**.-Se propone a

la empresa realizar capacitaciones continuas al personal, ya que las capacitaciones son muy importantes porque permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores, tanto en el ámbito personal como profesional también les permitirá obtener nuevos conocimientos y habilidades de trabajo aumentando el rendimiento y logrando alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Se recomienda realizar charlas de inclusión social donde se motive a todo el personal de las diferentes áreas a tratar con personas de todo tipo: raza, color, nivel físico e intelectual, socializarse con las demás áreas y trabajar en equipo por un solo objetivo. Así como también charlas de seguridad social para evitar riesgos de accidentes y tengan conciencia de la importancia que es en una empresa la seguridad del personal.

Se recomienda realizar charlas por áreas en temas relacionados:

Al personal de ventas: capacitaciones temas relacionados en el buen trato al cliente para lograr mayor captación de clientes, ya que el buen trato al cliente es lo primordial para empezar a dar un buen servicio.

Al personal operativo (conductores y ayudantes): capacitaciones al buen trato al cliente para que estos no se pongan atrevidos en el trayecto del viaje, capacitaciones en temas como técnicas de manejo responsable para economizar combustible, disminuir desgaste de neumáticos, desgaste de motor, etc. y temas relacionados con conocimientos básicos en mecánica automotriz.

Al personal contable: brindar charlar y tenerlos actualizados con los temas tributarios y contables.

Al gerente: capacitaciones en temas de manejo y buen desempeño gerencial, dominio empresarial. Para que realice de manera eficiente su labor y vea desde otro punto de vista la importancia de brindar capacitaciones al personal.

5. **Propuesta “contratación de un nuevo personal para el área operativa”.-**

Se propone designar a un nuevo personal para que se encargue del control de combustible, para que cuando lleguen las unidades este verifique el kilometraje y se haga un aproximado del gasto de combustible; este colaborador también se encargara de tener las unidades abastecidas de combustible para que cuando se llegue la hora de partir no haya demoras. También se encargara de verificar la veras sustitución de todos los repuestos que se necesiten así como verificar el estado de los neumáticos y a la vez el cambio de ellos. También realizara los cronogramas para dar mantenimientos a las unidades.

Este colaborador encargado de este puesto deberá tener conocimientos en manejo, conocimientos en temas de fallas mecánicas. Deberá crear un

cronograma y tener un control de los mantenimientos preventivos que se realizaran a las unidades que presenten fallas.

6. **Propuesta “colocación de equipos GPS a las unidades”**.- Se propone a la empresa gestionar la colocación de dispositivos de GPS a todas a todas las unidades ya que trae consigo muchos beneficios como el aumento de la productividad, la disminución de los gastos operativos y la rentabilidad de la flota como parte negocio de la empresa.

Beneficios de contar con dispositivos GPS en la toda flota

- Localización en tiempo real de las unidades, permitiendo conocer a los usuarios donde exactamente se encuentran y determinar los tiempos de llegada a su destino.
- Permitirá controlar todos los movimientos de las unidades que hacen los conductores, ya que ayuda a prevenir que los conductores no circulen las unidades sin autorización disminuyendo también el consumo del combustible.
- Mejora la seguridad de las unidades y los usuarios (asegura la seguridad de los usuarios ya que cualquier desvío fuera de lo común se podrá monitorear y llamar inmediatamente a la policía por otro lado se podrá conocer si el vehículo ha sufrido algún percance, un fallo mecánico o cualquier otro imprevisto y con la desactivación y activación remota del motor se podrá prevenir en parte el robo del vehículo).
- Usando dispositivos GPS se puede llevar el control del consumo real del combustible así como ver los sobrantes después de las llegadas a los paraderos. Reduciendo costos de combustible.
- Fomento de conducción eficiente
- Controlar los excesos de velocidad
- Reducción de multas por infracciones de tránsito
- Controlar a los conductores todas las paradas que realizan durante el trayecto así como las personas que suben de ruta.

7. **Propuesta “manual de funciones”**.- Se propone un manual de organización y funciones como mejora De implementación del control interno en la empresa en estudio, asegurando la buena operatividad de la empresa.

	<p>“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CAMREN EIRL.”</p> <p>RUC: 20526378645</p> <p>RUTA: PIURA-HUANCABAMBA- SAPALACHE</p>
---	--

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2020

GERENCIA GENERAL

PRESENTACION

El manual de organización y funciones de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen EIRL. Es un documento técnico normativo que permite establecer las funciones generales y específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, y este será respetado por los que conformen parte de la empresa.

El manual de organización de funciones considera los siguientes aspectos.

- Permitirá conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa estableciendo las funciones generales y específicas de su estructura interna así como los niveles de responsabilidad y autoridad; poniendo en cada área delegados así como las relaciones internas y externas de la misma.
- Ofrecerá información a los trabajadores a cerca de sus funciones dentro de la estructura general de la empresa.
- Facilita el proceso de interacción del personal nuevo y adiestramiento
- Definir claramente su organización y funciones
- Establecerá los requisitos y perfil para las nuevas contrataciones de los puestos.

El presente manual de organización y funciones cumple con las normas de control interno dispuestas y emitidas por la contraloría general de la república y se constituye como una herramienta de gestión para la empresa, ofreciendo a la entidad una organización funcional estructurada que permita cumplir con la misión y visión con los objetivos y metas propuestas.

Todo el personal de las diferentes áreas estará obligado a cumplir con lo dispuesto en presente manual de organización y funciones. (MOF)

FINALIDAD

El manual de organización y funciones tiene como finalidad estructural funcionalmente el organigrama establecido en concordancia con el cuadro de asignación de personal. Se utilizara como documento técnico normativo que orientara y regulara las actividades de las actividades de la empresa para obtener un logro en eficiencia y eficacia así como de calidad en el servicio.

ALCANCE

El presente manual de organización y funciones se describen cada uno de las unidades organizativas que conforman la estructura formal de la empresa.

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN E.I.R.L.”

Registro Único de Contribuyente: 20526378645

Dirección: CAL.LOS LAURELES MZA. A1 LOTE. 20 URB. SAN RAMON (ESPALDAS DE GRIFO SAN RAMON) PIURA - PIURA – PIURA.

Reseña Histórica

La empresa de transportes Virgen del Carmen E.I.R.L. Es una entidad dedicada al servicio de transportes de pasajeros cubriendo la ruta Piura – Huancabamba - Sopalache actualmente cuenta con 15 unidades para cubrir la demanda de pasajeros que hay para esta zona. Inicio sus actividades en el 2011 desde entonces ha tenido un continuo crecimiento por la alta demanda pasajeros.

Misión

Somos una empresa que siempre busca innovar y estar al tanto con la tecnología con el propósito de satisfacer al usuario, también estamos comprometidos con brindar siempre un mejor servicio para que el usuario se sienta a gusto, seguro, cómodo y satisfecho.

Visión

La empresa Virgen del Carmen EIRL. Tiene como visión ser una empresa líder en el sector transporte terrestre interprovincial de la región Piura para viajar, enviar y trabajar.

Valores presentes en la empresa.

- Seguridad
- Puntualidad

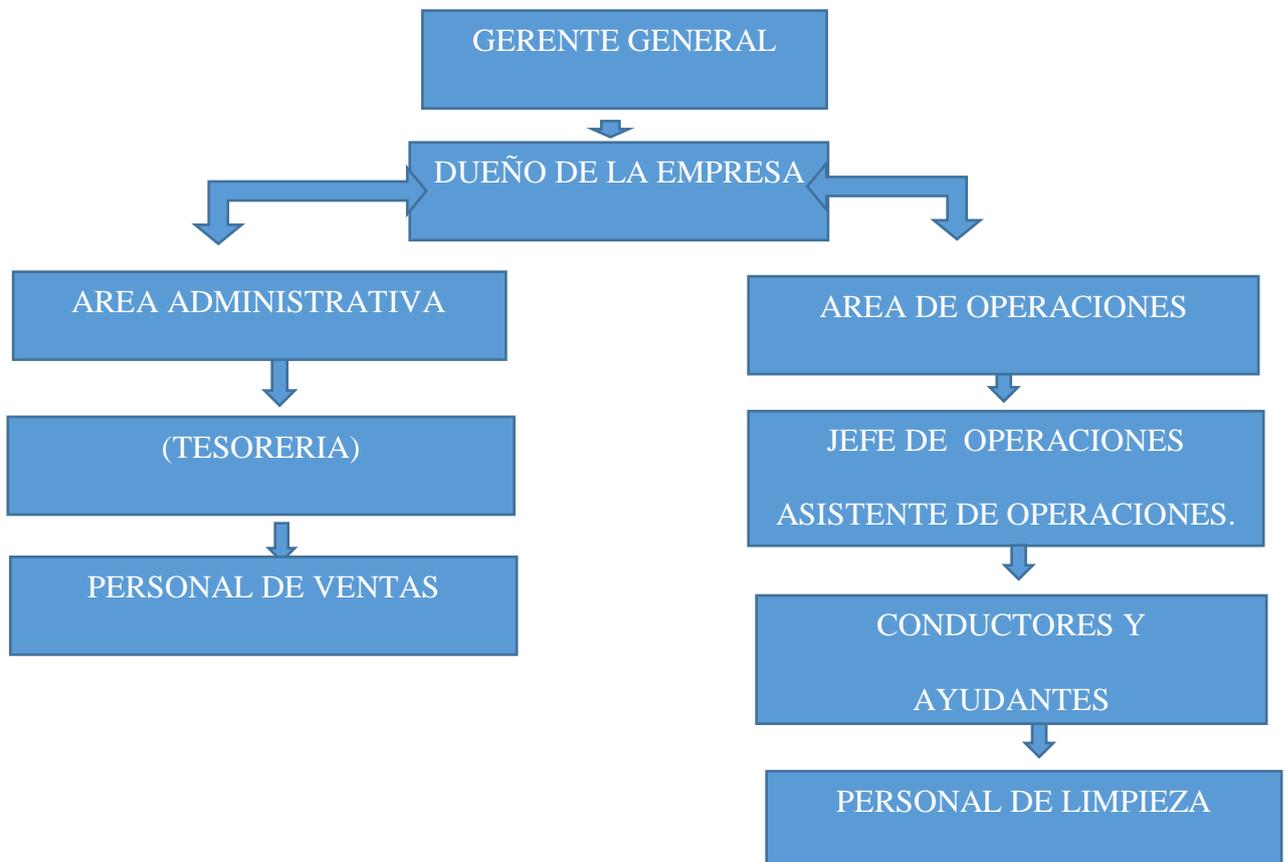
- Calidad
- Tener un precio justo
- Comodidad

Objetivos de la empresa,

- Ser la empresa líder en el sector transporte.
- El objetivo primordial Posicionarme en el mercado como unos de los mejores.
- Comprometidos con la fidelización con el cliente.
- La Recuperación de la inversión.

ESTRUCTURA ORGANICA

La estructura orgánica nos permite identificar las diferentes áreas con las que cuenta la empresa para el buen funcionamiento y gestión de la organización, y gracias al MOF (MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES) podemos determinar las diversas funciones y responsabilidades que debe tener cada área.



FUNCIONES SEGÚN LOS PUESTOS DE TRABAJO:

Las funciones serán debidamente cumplidas por todos los participantes o trabajadores de la empresa y que aseguran el buen funcionamiento de la entidad. Las funciones siguientes estarán por puesto de trabajo:

	<p style="text-align: center;">“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CAMREN EIRL.” RUC: 20526378645 MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>CARGO: GERENTE GENERAL. Persona idónea, profesional que cumplirá el papel muy importante ya que este será el representante legal de la empresa y tendrá a su cargo la dirección y administración y sus resultados se verán en el buen servicio que brindara.</p>	
<p>FUNCION PRINCIPAL: Proponer, Planear, dirigir, aprobar, coordinar y controlar las actividades administrativas, de servicio, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por los dueños.</p>	
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera los dueños y la Ley.• Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida.• Supervisar y controlar las operaciones de la empresa, los libros de contabilidad, cuidar que dicha información de contabilidad esté al día y suscribir la correspondencia de la empresa, cuando sea necesario• Verificar que todo el personal cumpla a cabalidad con sus funciones• Verificar el correcto funcionamiento de la empresa• Mantenerse en comunicación con todo el personal para realizar cualquier coordinación	

<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los requerimientos por compras de combustible o repuestos • Detectar los errores y resolver de inmediato • Mantener a la empresa siempre en marcha así como mantener una buena imagen • Proteger y cuidar los bienes encargados de la empresa.
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia por lo menos de 2 años es puestos similares • Titulado profesional en administración de empresas • Altos conocimientos en temas de gestión en transporte interprovincial. • Capaz de mantener y dirigir a la empresa siempre competitiva
<p>Fuente: elaboración propia</p>

	<p align="center"> “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CAMREN EIRL.” RUC: 20526378645 MANUAL DE FUNCIONES </p>
<p>CARGO: JEFE DE OPERACIONES.</p>	
<p>FUNCION PRINCIPAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir las operaciones de las unidades de transporte y estructurar la programación de la flota. 	
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de la programación unidades y efectuar el control de la productividad. • Organizar la programación de personal de operaciones según las unidades y demanda del servicio. • Encargado de la compras de productos de todo tipo que requiera la empresa. • Supervisar el control del abastecimiento de combustible y asegurar la 	

continuidad de salida de unidades a ruta.

- Ver los reportes de fallas presentadas en los trayectos que dejan los conductores y programar los mantenimientos respectivos
- Elaborar y administrar el presupuesto del área, costeo de operaciones y gastos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a transporte público (tránsito, seguridad y relacionados)
- Definir los criterios de inspección de ruta y evaluar su impacto en la producción
- Inspeccionar que locales que prestan servicio de despacho cumplan con los permisos y condiciones para las operaciones
- Elaborar informe de desempeño de la gestión de mantenimiento a través de indicadores establecidos.
- Administración de personal a su cargo.

PERFIL DEL PUESTO:

- Profesional o técnico en administración
- Conocimientos en gestión de operaciones de transporte
- Capaz de resolver cualquier problema presentado en la empresa.

Fuente: elaboración propia



**“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL
CAMREN EIRL.”
RUC: 20526378645
MANUAL DE FUNCIONES**

CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES.

FUNCION PRINCIPAL:

- Encargado de realizar los cronogramas de mantenimiento de los vehículos, abastecimiento de combustible y cambio de repuestos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Atender los reportes de fallas mecánicas de las unidades que presentan los conductores.
- Realizar los cronogramas para los mantenimientos preventivos y presentarlo al jefe de operaciones para que sean aprobados.
- Realizar los cronogramas para el abastecimiento de combustible para ser aprobados.
- Llevar el control de combustible comparando con las demás unidades y anteriores viajes.
- Llevar un control de cardex de los repuestos y accesorios.
- Verificar la veras sustitución de los repuestos y accesorios.
- Apoyo en las compras de repuestos y todo producto para la empresa.
- Presentar sus requerimientos para las compras de combustible y repuestos.
- Ayudar en tareas por encargo al jefe de operaciones.
- Otras actividades por encargo

PERFIL DEL PUESTO:

- Experiencia en puestos similares
- Conocimientos en mecánica automotriz
- Experiencia en elaboraciones propias para llevar los controles por encargo
- Responsable y honesta con ganas de trabajar.

Fuente: elaboración propia



**“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRASEÑORA DEL
CAMREN EIRL.”
RUC: 20526378645
MANUAL DE FUNCIONES**

CARGO: ENCARGADO DE TESORERIA.

El área de tesorería es donde se realizan todas las operaciones vinculadas al flujo de caja de la empresa, también llamado flujo monetario o de dinero.

FUNCION PRINCIPAL: Velar y asegurar la buena gestión y administración del dinero de la empresa, encargado de los cobros y pagos así como la verificación y arqueos de caja al personal de ventas.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Revisar las rendiciones que se les entregara por parte del personal de ventas
- Archivar todo documento que contabilidad lo requiera
- Revisar que todo requerimiento y que requiera salida de dinero deberá estar firmada y sellada por gerencia.
- Realizar pagos autorizados por gerencia
- Recibir las planillas autorizadas por pagar y ejecutar los pagos al personal
- Realizar los depósitos de los ingresos diarios a cuenta propia de la empresa al banco.
- Revisar los requerimientos para las compras de repuestos y combustible.
- Todo requerimiento por compras deberá estar autorizado por gerencia.
- El área de tesorería es donde se realizan todas las operaciones vinculadas al flujo de caja de la empresa, también llamado flujo monetario o de dinero.
- En la tesorería es donde se controla la caja de la empresa, se gestionan las operaciones bancarias y se ejecutan los pagos y cobros.
- Diseñar los presupuestos.

<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar las políticas de cobros y pagos de la empresa. • Actuar en caso de desviaciones entre el presupuesto y el resultado real. • Gestionar los cobros y pagos a clientes y proveedores. • Toma de medidas necesarios en caso de desviaciones. • Realizar arqueos de caja inopinados al personal de ventas.
<p>PERFIL DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de un año en puestos similares • Estudios en contabilidad (titulado) • Saber administrar el dinero de la empresa • Ser honesto • Facilidad de manejar dinero en efectivo • Habilidad para desenvolverse en el puesto <p>Capacidad para analizar cuentas</p>
<p>Fuente: elaboración propia</p>

	<p>“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CAMREN EIRL.”</p> <p>RUC: 20526378645</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>CARGO: PERSONAL DE VENTAS</p> <p>Personal preparado para venta exclusiva de pasajes de viajes a las ciudades de destino y que resolverán cualquier problema o reclamos por los usuarios.</p>	
<p>FUNCION PRINCIPAL:</p> <p>Emisión de boletos de viaje, facturas, etc. así mismo brindar buen trato y buena atención al usuario.</p>	
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el manifiesto de los pasajeros a bordo y entregar al conductor antes de partir. • Realizar las guías por encomiendas y entregar al conductor 	

- Recibir y colocar códigos a las encomiendas que se enviaran de acuerdo al destino
- Recepcionar y llevar el control de las encomiendas que están por entregar
- Presentar su rendición de los ingresos diarios al área de tesorería
- Archivar en forma ordenada de todos los documentos que requiera contabilidad para que pueda cumplir con sus obligaciones.
- Atender de la mejor manera a los usuarios que utilizan el servicio dándoles confianza y ofreciendo comodidad.
- Atender cualquier inquietud que tengan los pasajeros.
- Resolver cualquier problema o reclamo de los pasajeros en coordinación con el gerente general.
- Brindará apoyo al área de contabilidad entregando cualquier información requerida por esta área.
- Pedir a los conductores las facturas de peajes y archivar para entregar a las áreas respectivas.

RESPONSABILIDADES:

- Cuidar del dinero de los ingresos diarios.
- Llegar a su puesto en las horas señaladas en su contrato.
- Se hará responsable de cualquier faltante de dinero.
- Deberá entregar a tiempo los documentos necesarios para la partida del bus.
- Estará bajo la supervisión del área de tesorería

PERFIL DEL PUESTO:

- Experiencia no menos de 6 meses en puestos similares.
- Ser amable y facilidad de palabra.
- Altamente sociable.
- Persona que genere confianza fidelidad y compromiso.
- Capacidad para enfrentar y resolver cualquier problema suscitado ante la empresa
- Capacidad para tratar con todo tipo de clientes.

Fuente: elaboración propia



**“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL
CAMREN EIRL.”
RUC: 20526378645
MANUAL DE FUNCIONES**

CARGO: CONDUCTOR

Personal encargado de conducir las unidades de la empresa a cualquier destino que se le asigne. Capaz de afrontar de forma eficaz y eficiente las situaciones de la conducción del vehículo, obteniendo alto nivel de experiencia en la conducción respetando las señales de tránsito sobre las vías y que le permita conducir de forma segura y confiable, mostrando una actitud que refleje un espíritu permanente de equilibrio emocional ante cualquier situación con los pasajeros.

FUNCION PRINCIPAL:

Conducir las unidades a los destinos asignados respetando las reglas de tránsito y estando al día con las exigencias que pide el MTC a los conductores y ayudando a cumplir con la buena calidad del servicio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Conducir las unidades en los destinos asignados, respetando las normas de tránsito y reglamentos establecidos por el MTC.
- El conductor debe de mantener al día todos los requisitos y documento requeridos por el MTC.
- Manejar con prudencia y responsabilidad siendo consciente de la integridad de los pasajeros.
- Entregar en forma ordenada y en buen estado las facturas de peajes.
- Analizar las fallas del vehículo que se presentan durante el trayecto para después reportarlo en la hoja de reportes luego entregarlos al asiste de operaciones.
- Velar por el vehículo y el buen estado del mismo.
- Después del desembarque llevar el vehículo a la cochera.
- Mantener listo y preparado (calentar motor, medición del el agua de enfriamiento y revisión rápida de fallas) antes de las salidas.

- Dar marcha el vehículo en las horas señaladas en boleto, solo en casos fortuitos el conductor debe retrasar las salidas.
- El conductor debe brindar atención básica en caso que un pasajero se sienta mal con apoyo de los productos del botiquín.
- Pedir los documentos necesarios antes de partir. (manifiesto de pasajeros, documentos del vehículo y otros documentos según la ocasión).
- tratar de la mejor manera a los pasajeros durante el trayecto.
- Mantener informado mediante llamadas por celular a las áreas de coordinación
- El conductor debe informar sobre cualquier cambio de rumbo o cualquier situación que se presente.
- Nunca debe tomar decisiones sin informar a sus superiores.

RESPONSABILIDADES:

- El conductor debe de llegar a una hora prudente y realizar los previos que necesita el vehículo antes de dar marcha.
- Pasar por la prueba de alcoholemia antes de subir al vehículo.
- El conductor debe estar en óptimas condiciones, no debe estar trasnochado antes de partir.
- Debe mantener el buen estado del vehículo.
- Cualquier multa que se determine culpa del conductor será asumida por el conductor y será descontada por planilla.
- Cualquier desperfecto presentado por el vehículo que se determine negligencia por el conductor será asumida por el conductor
- Se pondrá una sanción administrativa en caso el conductor pierda algunas facturas.
- Se pondrá una sanción administrativa en caso el conductor inculpa sus funciones.

PERFIL DEL PUESTO:

- Tener licencia como mínimo A-III A
- Tener experiencia mínimo de dos años en rutas similares
- Ser responsable y comprometido con la empresa
- Mostrar interés en puesto.

- Conocimientos básicos en mecánica automotriz
- Cursos y capacitación en manejo y actualizaciones de las reglas de tránsito.
- No tener antecedentes penales ni mucho menos tener una orden de captura.

Fuente: elaboración propia



**“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL
CAMREN EIRL.”
RUC: 20526378645
MANUAL DE FUNCIONES**

CARGO: AYUDANTE

Personal que acompañara al conductor y que prestara asistencia a cualquier evento que se presente y estará bajo la supervisión del conductor.

FUNCION PRINCIPAL:

Encargado de acomodar y acondicionar los equipajes en las bodegas teniendo en cuenta los pesos para equilibrar y distribuir el peso de los equipajes así como prestar atención ante cualquier evento que se presente por parte de los pasajeros durante el trayecto.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Asistir al conductor en caso lo requiera (ser guía, avisar en casos de retroceso. Bajar del vehículo para ver el buen estado de la pista, etc.)
- Estar atento ante cualquier evento que se presente con los pasajeros.
- Obedecer al conductor ante cualquier situación referente al servicio.
- Cobrar y emitir boletos en caso se recoja pasajeros de ruta
- Rendir el dinero de lo recaudado de los ingresos de ruta
- Colocar tikeck de equipaje para evitar confusiones y pérdidas de equipaje.
- otras tareas por encargo del conductor

RESPONSABILIDADES:

- Asegurarse que todo equipaje este a bordo y que ninguno se pierda o se extravié.
- Se responsabilizara de todo equipaje perdido.
- Se responsabilizara de cualquier equipaje que se entregue en mal estado
- Deberá tener acomodado los equipajes para que la el vehículo pueda partir a la hora señalada en boleto.

PERFIL DEL PUESTO:

- Experiencia como mínimo 6 meses en puestos similares
- Contar como mínimo con secundaria completa.
- Mostrar amabilidad ante el pasajero
- Entusiasmo de trabajar en el puesto
- Mostrar compromiso con la empresa

No tener antecedentes penales ni policiales

Fuente: elaboración propia



**“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
MULTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL
CAMREN EIRL.”
RUC: 20526378645
MANUAL DE FUNCIONES**

CARGO: PERSONAL DE LIMPIEZA.

FUNCION PRINCIPAL:

Realizar las tareas de limpieza de los buses, seleccionando las técnicas, útiles productos y máquinas para garantizar la higienización, conservación y mantenimiento de los buses.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Realizar tareas de limpieza de la oficina de ventas
- Realizar las tareas de limpieza completa de los buses que próximamente van a salir
- Cuidar de los materiales y equipos de limpieza.
- Realizar los requerimientos de útiles de limpieza
- Entregar todo equipo o cosas encontradas y olvidadas de los pasajeros en la oficina de ventas para su próxima devolución.
- Verificar el cronograma de salidas y limpiar el bus que

PERFIL DEL PUESTO:

- Experiencia mínima de 6 meses en puestos similares
- No tener antecedentes penales
- Ser responsable y organizado
- Capacidad para trabajar en áreas cerradas
- Ser ordenado y organizado
- Trabajar bien sin supervisión.
- Tener como mínimo secundaria completa.
- Facilidad para desenvolverse en tareas de limpieza.

Fuente: elaboración propia

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

- Según los resultados de la encuesta aplicada al gerente general de la empresa en estudio, se puede analizar que debido a las deficiencias del control interno la empresa no cuenta con personal suficiente, tampoco tiene un personal que esté debidamente capacitado, por otro lado el gerente de la empresa es bien riguroso al momento de seleccionar al personal.
- Se puede apreciar que empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen ERIL. Si cumple con todas las exigencias que estable el MTC; como tener un seguro de SOAT, permisos de circulación, etc. Así como exigir a los conductores que tengan todos sus requisitos en regla para que puedan circular en las vías.
- Se puede apreciar que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, es por ello que, en la actualidad presenta muchas deficiencias en la operatividad de la empresa.
- Según los resultados de la encuesta se obtiene que no hay un cronograma para los mantenimientos de las unidades, ni un control si realmente amerita cambio en los repuestos y accesorios
- Se aprecia que la empresa está al día con las exigencias que estable el MTC, cuenta con seguros de SOAT para todas las unidades, seguros contra accidentes, etc. por otro lado exige que los conductores estén al día con todos los requisitos que se necesita para conducir.

- Se puede apreciar que todas las unidades sin excepción alguna cuenta con sus implementos como botiquín y llantas de repuesto, esto se debe a que si no lo cumple le ocasionaría multas.
- La empresa no lleva un control de combustible, debido a la falta de personal que presenta y que le trae mayores costos en las compras de combustible.
- La empresa si cuenta con un mínimo de stock de accesorios y repuestos para cubrir cualquier desperfecto menor que sufran las unidades. Los repuestos que tiene mayormente son: neumáticos, fajas de transmisión, rodajes, pastillas de freno, aros, etc.
- La empresa si cuenta con una estructura de costos con el propósito de mejorar la rentabilidad y tener bien definidos los costos y gastos que se incurren en el servicio para luego determinar el costo del servicio y cobrar a los usuarios un precio justo.
- Se aprecia que la empresa lleva un orden muy estricto a la hora de ingresar los documentos para sus próximas declaraciones, así mismo exige a su contador tener todos los libros al día, así como toda información estar debidamente archivada.
- Se puede analizar sobre los resultados de la encuesta que la empresa lleva una contabilidad externa debido a que el dueño así lo cree conveniente.
- Se analiza que la empresa se preocupa por llevar una contabilidad limpia, por lo tanto se preocupa por pagar bien al contador y exigir al contador que le reporte cualquier información necesaria.

- Según los resultados se analiza que la empresa no escuchaba las quejas de sus clientes y usuarios debido a que su personal no estaba debidamente capacitados para atender estas circunstancias.
- Se analiza que la empresa tenía las unidades desabastecidas antes de las salidas, generando demoras y retrasos en los viajes, esto debido a que no contaban con una política donde se señale los momentos en que se deberían llevar al abastecimiento.
- La empresa si cumple con pagar oportunamente los pagos de los trabajadores, ya que cada último día del mes laborable, son depositados los montos a las cuentas de cada trabajador.
- Se analiza que la empresa no le gusta tener deudas por infracciones de tránsito, por lo que si en caso se cometiese una infracción por parte del conductor, si se detecta culpa para la empresa esta lo paga antes de los 7 días que el SAT establece para tener acceso a las gradualidad de rebajas.

5.2.2. Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

- Se analiza que la empresa no cuenta con el personal suficiente para realizar sus actividades con normalidad, se detectó que carece de un controlador que realice las funciones de la verificación y fea-ciencia del cambio de repuestos y accesorios así como también el abastecimiento y control del combustible, también la realización de los cronogramas de mantenimientos preventivos a las unidades.
- Según los resultados se analiza que la empresa no realiza capacitaciones al personal, como resultado la empresa va a obtener a futuro un personal ineficiente, que no estará preparado para tratar directamente con el cliente y no estará preparado para solucionar problemas dentro de la empresa. Los trabajadores que no están debidamente capacitados, pueden frustrarse por su incapacidad cometiendo sin número de errores, hasta llegando a tener malas relaciones con los clientes y usuarios y por último que busquen nuevas expectativas laborales.
- Luego de analizar la encuesta se determina que la empresa no cuenta por escrito las funciones de cada trabajador, precisando o detallando las funciones por cada puesto incluyendo las responsabilidades que pueden recaer sobre los trabadores, por lo tanto el personal no realiza sus actividades a cabalidad omitiendo algunas funciones que pueden perjudicar a otras áreas como por: ejemplo que el personal de ventas no realice el correcto archivamiento de boletos así como facturas de peajes y compras de combustibles , etc.

- se analiza que la empresa no cuenta con un cronograma para dar mantenimientos preventivos a las unidades, corriendo riesgos que estos puedan fallar en el trayecto afectando directamente con los intereses y hasta poniendo en riesgo la integridad física de las personas, esto se debe por una parte que cada conductor después de desembarcar se va a descansar y no hay ningún responsable, para que se pueda llevar el vehículo al mecánico y se pueda diagnosticar cualquier desperfecto. Ya que por otro lado debería ser función principal del conductor de velar o diagnosticar los desperfectos presentados en el trayecto del viaje y repórtalos.
- Se aprecia que los vehículos de la empresa carecen de un equipo GPS, desconociendo así las ubicaciones reales de las unidades, tampoco puede cerciorarse que los conductores manejan a velocidades prudentes, respetando las señales de tránsito y muchos beneficios que se están dejando de utilizar al no contar con estos equipos tecnológicos.
- Se aprecia en la empresa, que al no contar con el personal que se encargue del control de combustible conlleva a que los conductores vean esa debilidad y comiencen a realizar malas prácticas, como por ejemplo: después de cada viaje, sacar parte del combustible sobrante para su beneficio propio. Teniendo así la empresa mayores gastos en las compras de combustible aumentando los costos del servicio.
- Se analiza con respecto a la sustitución de repuestos y accesorios de las unidades que tampoco hay un responsable que se encargue de verificar si verdaderamente es mérito el cambio de estos repuestos, sino que solo se dejan llevar por los pedidos que hacen los conductores y referente a los neumáticos los cambian cada tres meses sin ver el desgaste del neumático.
- se puede apreciar que la empresa en estudio pocas veces escucha a los clientes su malestar por el servicio, debido a que no hay una área especializada en atención al cliente y quien escucha estas quejas es el personal de ventas, la cual al no tener una inducción para estos casos solo

atinan a ignorar al usuario insatisfecho, trayendo consigo pérdida de usuarios fieles, ya que escuchar las quejas de los usuarios es una oportunidad porque puedes conocer las opiniones que tiene los usuarios hacia la empresa, también al escuchar al usuario puedes tomar acciones antes que el problema trascienda y genere una mala imagen o multas por los entes de protección al consumidor.

- Se analiza que la empresa en estudio tiene dos accidentes registrados y a consecuencia perdieron la vida 3 personas y quedando muchas personas heridas, trayendo para la empresa una disminución considerable en sus ventas, también una mala imagen para los usuarios.
- Se analiza que la empresa no cuenta con un cronograma para el abastecimiento anticipado de combustible, debido a que no hay una persona encargada que realice dichas funciones. Esto genera que en ocasiones las unidades se encuentren desabastecidas antes de la hora de viaje.
- Se analiza según los resultados que la empresa paga a sus trabajadores con conceptos no remunerativos afectando directamente con sus beneficios sociales. Generando que los trabajadores estén desconformes o en desacuerdo con las medidas y que estos realicen de forma insatisfecha sus labores. Por otro lado la empresa está propensa a futuras multas en caso que haya fiscalizaciones por Sunat , Sunafil, etc.

5.2.3. Con respecto al objetivo 03

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

- Respecto a la propuesta de crear estrategias para evitar actos deshonestos en el área de ventas. Le permitirá a la para tener un mayor control, con la finalidad de proteger el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras. Por otro lado se evitando las malas prácticas por parte del personal de venta, y mejorando la buena el buen funcionamiento del área misma.
- Respecto a la propuesta de un plan de gestión para los mantenimientos de las unidades, Le permitirá a la empresa tener un plan de mantenimientos para evitar que las unidades se malogren durante los trayectos, mejorando y optimizando el servicio de calidad. Se contara con estrategias para dar los mantenimientos preventivos que ameriten las unidades con el fin de no afectar el buen servicio servicio a los usuarios.
- Respecto a la propuesta de mejorar el buen trato hacia el personal operativo, esto permitirá a la empresa traer muchos beneficios, porque asegura en parte la buena operatividad de la empresa, se tendrá una mayor disposición de personal, se evitara que el personal operativo busque nuevas expectativas labores, se tendrá un personal más satisfecho, también se logra tener un mejor ambiente laboral, una mayor confianza. Etc. Un buen trato al trabajador es muy importante porque genera al trabajador sentimientos de pertenencia o una mayor identificación con la empresa, también ayuda a una mayor captación de usuarios; ya que cualquier usuario al encontrarse siempre con las mismas personas al utilizar el servicio, le da una mayor confianza. Y el personal al ser estable siempre en el puesto se convertirá en la persona idónea para resolver cualquier problema ante los usuarios.

- Respecto a la propuesta de implementar las capacitaciones al personal, esto permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores tanto en el ámbito personal como profesional, también les permitirá obtener nuevos conocimientos y habilidades de trabajo aumentando el rendimiento y logrando alcanzar las metas y objetivos propuestos. A la empresa le traerá beneficios como aumentar la productividad y calidad de trabajo, ayuda a mantener bajos los costos, disminuye la rotación de empleados y asegurara la buena operatividad de la empresa para las operaciones diarias.
- Con respecto de contratar un nuevo personal, este nuevo encargado estará viendo del control de combustible, para que cuando lleguen las unidades este verifique el kilometraje y se haga un aproximado del gasto de combustible; este colaborador también se encargara de tener las unidades abastecidas de combustible para que cuando se llegue la hora de partir no haya demoras. También se encargara de verificar la veras sustitución de todos los repuestos que se necesiten. Esta propuesta le permitirá a la empresa controlar el gasto de combustible y tener menores costos así como también en el cambio de neumáticos se llevara un mejor control ya que en ocasiones los neumáticos que llevan más de tres meses no presentaban mayores desgaste y que servirían por un tiempo mayor.
- Con respecto a la colocación de equipos GPS a las unidades, esto le permitirá a la empresa tener más herramientas en el control de las unidades teniendo como resultado el aumento de la productividad, la disminución de los gastos operativos y la rentabilidad de la flota como parte negocio de la empresa.

Beneficios de contar con dispositivos GPS en la toda flota

- ✓ Localización en tipo real de las unidades, permitiendo conocer a los usuarios donde exactamente se encuentran y determinar los tiempos de llegada a su destino.

- ✓ Permitirá controlar todos los movimientos de las unidades que hacen los conductores, ya que ayuda a prevenir que los conductores no circulen las unidades sin autorización disminuyendo también el consumo del combustible.
 - ✓ Mejora la seguridad de las unidades y los usuarios (asegura la seguridad de los usuarios ya que cualquier desvío fuera de lo común se podrá monitorear y llamar inmediatamente a la policía por otro lado se podrá conocer si el vehículo ha sufrido algún percance, un fallo mecánico o cualquier otro imprevisto y con la desactivación y activación remota del motor se podrá prevenir en parte el robo del vehículo).
 - ✓ Usando dispositivos GPS se puede llevar el control del consumo real del combustible así como ver los sobrantes después de las llegadas a los paraderos. Reduciendo costos de combustible.
 - ✓ Fomento de conducción eficiente
 - ✓ Controlar los excesos de velocidad
 - ✓ Reducción de multas por infracciones de tránsito
 - ✓ Controlar a los conductores todas las paradas que realizan durante el trayecto así como las personas que suben de ruta.
- Con respecto a implementar un manual de funciones, esto permitirá a los trabajadores tener una guía detallada y conocer sus respectivas funciones y responsabilidades mejorando las relaciones con otras áreas así como también evitando la duplicidad y omisión de funciones, agilizando las gestiones y asegurando la buena operatividad de la empresa

VI. CONCLUSIONES:

6.1. Con respecto al objetivo 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., presentaba muchas deficiencias en sus operaciones diarias debido a que no había una implementación del control interno que se adaptara y mejorara las actividades diarias.
2. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., es una empresa que brinda servicios de transporte de pasajeros cubriendo la ruta: Piura – Huancabamba – Sapalache. Para ello, cumple con todas las exigencias que establece el Ministerio de Transportes y Comunicación.
3. Se determina que la empresa en estudio se preocupa por llevar una contabilidad limpia y ordenada, por ello cualquier deuda por tributos son pagados en los tiempos prudentes, así como cualquier multa se paga dentro de los plazos para acogerse a la gradualidad de las rebajas.
4. Se concluye que la empresa en estudio no implementaba capacitaciones al personal, debido a que el gerente las creía gastos innecesarios, trayendo muchas consecuencias como que el personal realice su trabajo de forma ineficiente, que no tengan una buena relación con el usuario, que el personal se limite a pensar más allá de los objetivos, etc.
5. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., cuenta con un stock mínimo de repuestos y accesorios para cubrir cualquier desperfecto presentado por las unidades.

6.2. Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no tiene un buen trato remunerativo con sus trabajadores en el área operativa, debido a que la empresa quiere disminuir los costos laborales, pagándoles con conceptos no remunerativos, afectando directamente con sus beneficios sociales de los trabajadores, causando que los mismo no estén de acuerdo con las medidas tomadas.
2. Se concluye que la empresa en estudio, no tiene una implementación en capacitaciones hacia el personal, arriesgándose a tener un personal ineficiente o que no esté preparado para tratar con el cliente, o que realice sus funciones de manera equivocada, ocasionando pérdida de clientes por la mala atención y por el mal servicio brindado.
3. Se concluye que la empresa en estudio no cuenta con equipos GPS en las unidades, ya que, desconocía los beneficios que se obtienen, por lo que nunca se había interesado en hacer uso de estos equipos tecnológicos.
4. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no cuenta con un responsable en el área operativa que se encargara de realizar un cronograma donde se señale los mantenimientos preventivos de las unidades, de mantener las unidades abastecidas de combustible, así como también llevar el control del combustible verificando los kilometrajes después de los desembarques y comparando con los consumos anteriores, así como también el control de las veras sustitución de los repuestos y accesorios de las unidades.
5. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, descuida al usuario ya que pocas veces escucha las quejas de los usuarios, así como también, hasta el momento nunca ha realizado una encuesta al usuario para saber las inquietudes y necesidades que se puedan implementar.

6. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no cuenta con un manual de funciones generando al personal confusiones a la hora de realizar sus funciones, también genera omisión y duplicidad de funciones afectado a las demás áreas y a la buena operatividad de la empresa.

6.3.Con respecto al objetivo 03

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. se concluye que la empresa al aplicar nuevas estrategias y mayores controles en el área de ventas le permitirá evitar actos deshonestos así como malas prácticas por parte del personal de ventas, protegiendo el dinero de empresa así como también garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras.
2. Se concluye que contando con un plan de gestión para los mantenimientos de las unidades, Le permitirá a la empresa brindar un mejor servicio de calidad a los usuarios, también le permitirá contrarrestar y evitar que las unidades se malogren durante los trayectos, mejorando y optimizando el servicio de calidad.
3. Se concluye que la empresa en estudio con la contratación de un nuevo personal, tendrá mayor control de las actividades el área operativa, por lo que permitirá llevar un mejor control de combustible, mejorar en cuanto al mantenimiento de las unidades, se tendrá un mayor control de los repuestos y accesorios, mejorando la calidad del servicio a los usuarios.
4. Se puede concluir que la empresa en estudio, al implementar capacitaciones al personal, le permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores, tanto en el ámbito personal como profesional también les permitirá obtener nuevos

conocimientos y habilidades de trabajo aumentando el rendimiento y logrando alcanzar las metas y objetivos propuestos.

5. Se concluye que la empresa en estudio al colocar equipos GPS a las unidades, tendrá muchos beneficios de control como: ver en tiempo real las unidades, controlar los excesos de velocidad, disminuir en parte los accidentes, tener un mejor control del combustible, asegurar las unidades en caso de robos, saber los movimientos de las unidades en caso no se esté autorizado, etc. disminuyendo los costos del servicio.

6. Se concluye que, para la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., es muy importante la implementación del control interno, para eso, el manual de funciones formará parte de la implementación y que le permitirá a la empresa estar mejor organizada y realizar sus actividades de forma más confiable, al personal le permitirá saber cuál son sus funciones y responsabilidades, asegurando así, un mejor rendimiento y una mejor eficiencia en las operaciones diarias.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.

Referencias bibliográficas

Aquino (2014); En Lima, investigo la tesis titulada “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” disponible en: <https://docplayer.es/155735673-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>.

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

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>

Blanca-Marlon(2014) Tesis “*Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Múltatenos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*”(Ecuador) disponible en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

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 de Barranquilla 2014”. Disponible: <http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/513>

GOMEZ, (2014). En su estudio “El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba” disponible en: <file:///C:/Users/JIMMY/Downloads/745-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2293-1-10-20140408.pdf>.

Joaquín, D & Céspedes. M (2013). “*Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el Proceso Específico de las ventas de la Empresa de Transportes ITTSABUS*” disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONE_LA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf.

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/>

Montalbán (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.*”, disponible en: <https://docplayer.es/155735673-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>.

Peña, (2018) En su tesis titulada “*Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú*” disponible en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8795/CONTROL INT ERNO ADMINISTRATIVO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL PENA CAS TILLO %20LUIS ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8795/CONTROL_INT ERNO ADMINISTRATIVO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL PENA CASTILLO %20LUIS ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

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

Saavedra, C (2014), “*Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa AMÉRICA EXPRESS*”, disponible: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendocienciascontables/article/view/461/283>

Villavicencio, R. (2014). “*Calidad de servicios en el área de carga y encomienda y*

*la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A” en Trujillo.
Tesis de licenciado en Administración. Universidad Nacional. Trujillo.*

El comercio, (2014). El 77% del transporte interprovincial es informal, disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/77-transporte-interprovincial-informal-noticia1702839>

El Buen consumidor (2011). “La situación del transporte interprovincial en el Perú”, disponible en: <http://elbuenconsumidor21.blogspot.pe/2011/08/la-situacion-deltransporte.html>

GALAS, (2015) En su publicación, “los principios del control interno según el modelo COSO” Disponible en: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Portal Gobierno Región el Piura (2015). “Aumentan operativos contra informalidad en transporte interprovincial”, disponible en: <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=1022&per=2015>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Erik Keigo Bermeo Vargas

Fecha: Piura,

INSTRUCCIONES: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considera correcta.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERV
1	¿Cuenta la empresa con el personal suficiente para su funcionamiento?			
2	¿Considera que el personal fue debidamente seleccionado?			
3	¿Se brindó al personal capacitaciones para su desempeño?			
4	¿Cumple la empresa con todas las exigencias del MTC?			

5	¿El personal cuenta por escrito con sus funciones asignadas?			
6	¿Todo el personal está en planilla?			
7	¿Considera que al personal se le retribuye razonablemente?			
8	¿Los vehículos para el servicio son propios?			
9	¿Se les da mantenimiento a los vehículos cuando corresponden?			
10	¿Antes de salir a circulación las unidades, se les da el chequeo que amerita?			
11	¿Las unidades en circulación, cuentan con neumático de repuesto y accesorios suficientes?			
12	¿Se contrata pólizas de seguros contras siniestros, etc.?			
13	¿Las unidades cuentan con sistema de GPS?			
14	¿Se lleva el control del combustible por el servicio?			
15	¿Se conoce la periodicidad con que se debe sustituir o renovar los repuestos y/o accesorios?			
16	¿Se verifica si realmente corresponde el cambio de neumáticos y accesorios?			
17	¿Cuenta con el stock mínimo de repuestos y accesorios necesarios?			
18	¿Los resultados económicos son los esperados?			
19	¿Considera que le podría ir mejor económicamente a la empresa?			

20	¿Cuenta con una estructura de costos?			
21	¿Se contabiliza todos los documentos que genera la operatividad de la empresa?			
22	¿Se alcanza a contabilidad oportunamente la documentación?			
23	¿Solicita al contador información financiera o económica?			
24	¿La contabilidad es llevada de forma externa?			
25	¿Los estados financieros son evaluados y aprobados?			
26	¿Paga bien al contador para exigirle información y estar pendiente con las obligaciones por SUNAT?			
27	¿Realiza auditorías externas para ver el buen desempeño de su contador?			
28	¿Se realizan encuestas al usuario para conocer su opinión sobre el servicio brindado?			
29	¿Escucha las quejas del usuario?			
30	¿Ocurren a menudo accidentes de tránsito?			
31	¿Se abastece con el combustible antes de partir?			
32	¿Alguna vez ha perdido la vida un usuario por accidente?			
33	¿Se cobra razonablemente por el servicio?			

34	¿Se cumple con pagar oportunamente al personal?			
35	¿Los montos pagados al personal son los mismos que se reflejan en las declaraciones mensuales (PLAME)?			
36	¿Se cumple con pagar oportunamente los tributos resultantes?			
37	¿Paga oportunamente las multas por infracciones de tránsito?			

“Año de la Universalización de la Salud”

Sr.: SERNAQUE SOSA ALEJANDRO

Solicito: Permiso para aplicar encuesta.

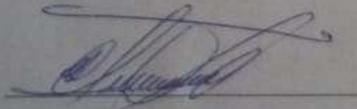
Yo ERIK KEIGO BERMEO VARGAS, identificado con DNI N° 73979389. Domiciliada en A.H. SEÑOR DE LOS MILAGROS – CASTILLA – PIURA. Ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivos de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros “VIRGEN DEL CARMEN” EIRL - Piura, Año 2020”.la cual Uds. Dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Uds. Acceder a mi solicitud.

Piura, 14 Febrero del 2020.

ATTE.



ERIK KEIGO BERMEO VARGAS

DNI: 73979389

**E.T.I.P "VIRGEN DEL CARMEN"
E.I.R.L**



PIURA 17/02/2020

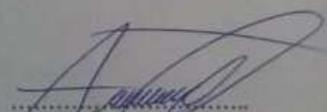
SR. ERIK KEIGO BERMEO VARGAS.

ASUNTO: Respuesta a la solicitud

Por medio del presente expreso mi cordial saludo de nuestra representada empresa E.T.I.P. "Virgen del Carmen" E.I.R.L. Identificada con RUC: 20526378645 con dirección: CAL.LOS LAURELES MZA. A1 LOTE. 20 URB. SAN RAMON (ESPALDAS DE GRIFO SAN RAMON) PIURA - PIURA – PIURA., expreso lo siguiente.

Que con fecha 14 de febrero del 2020, se resepciona la solicitud, donde se nos solicita autorización para aplicar la encuesta para el desarrollo de su trabajo de investigación, cuyo tema es : "Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros "VIRGEN DEL CARMEN" EIRL - Piura, Año 2020". Se le informa que a sido aseptada su solicitud, por la cual se le autoriza aplicar dicha encuesta en nuestra empresa.

Sin otro particular me despido de usted.


.....
GERENTE GENERAL
SERNAQUE SOSA ALEJANDRO

DIRECCION: CAL.LOS LAURELES MZA. A1 LOTE. 20 URB. SAN RAMON
(ESPALDAS DE GRIFO SAN RAMON) PIURA - PIURA – PIURA