



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU – CASO: EMP.TRANSP.
“VIRTUAL EXPRESS” S.A DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE
MIRAFLORES – LIMA 2020**

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

AUTOR

GUZMAN VELASQUEZ, JHONY NILTON

ORCID: 0000-0003-2238-4124

ASESOR

MUERAS LEIVA, EDGARD

ORCID: 0000-0002-0048-9403

LIMA – PERÚ

2021

TITULO DE LA TESIS

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE
CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL PERU – CASO: EMP.TRANSP. “VIRTUAL EXPRESS” S.A DEL
DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Guzmán Velásquez, Jhony Nilton

ORCID: 0000-0003-2238-4124

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

ASESOR

Mueras Leiva, Edgard

ORCID: 0000-0002-0048-9403

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y

Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Lima, Perú

JURADO

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario.

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual.

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo.

ORCID: 0000-0002-2757-4368

HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR

DRA. RODRIGUEZ CRIBILLEROS, ERLINDA ROSARIO
PRESIDENTA

DR. AYALA ZAVALA, JESÚS PASCUAL
MIEMBRO

DR. ARMIJO GARCÍA, VÍCTOR HUGO
MIEMBRO

HOJA DE GRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a Dios, por darme la vida
y por estar conmigo en cada momento de mi
existencia, por fortalecer mi corazón y guiar mi
camino e iluminar mi mente de cada paso que doy.

A los docentes de la ULADECH en especial el
profesor **Mueras Leiva** por asesorarme y guiarme
incondicionalmente para la culminación de la
presente investigación.

Mi agradecimiento a mis compañeros de estudio,
por compartir conocimientos y experiencias dentro
y fuera de la Universida

DEDICATORIA

A mis queridos padres Teresa y Leónidas por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, y por brindarme su apoyo incondicional para afrontar las dificultades que se me presentan en la vida y ellos me motivan para seguir adelante y ser un buen profesional para la sociedad y estoy muy agradecido para el resto de mi vida diaria.

A mis queridos hermanos por brindarme sus conocimientos y valores, también dedicar a mis amigos que me dan el ánimo y motivación para seguir mis estudios superiores.

RESUMEN Y ABSTRACT RESUMEN

El presente informe de investigación, titulado “propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – caso: empresa de transportes “Virtual Express” S.A del distrito de san juan de Miraflores – Lima 2020. Para responder el presente planteamiento del problema realizado: ¿De qué manera los factores relevantes del control interno mejorara en la Empresa de transportes Virtual Express S.A? Con el objetivo principal de incorporar e implementar el sistema del control interno para obtener los mejores resultados eficientes e exitosos en la empresa Virtual Express. Que el sistema de control interno sea un instrumento que controla a la organización de la empresa y así lograr el objetivo trazado. La metodología de la investigación empleada fue descriptiva de nivel cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico y de caso. Aplicando los métodos y técnicas y preguntas relacionadas al tema de investigación que se realizó al gerente de la empresa de transporte urbano Virtual Express. Donde se obtuvo los siguientes resultados. Respecto a la revisión bibliográfica se ha obtenido información de diferentes autores, quienes concluyen que las empresas de transporte urbano carecen de sistema de control interno, que garantiza la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas. Respecto a la aplicación del caso: la empresa de transportes Virtual Express S.A. es una empresa constituida y formalizada que cubre rutas urbanas dentro de lima metropolitana, cuenta con documentos y autorización vigente, como también se evalúa y supervisa el servicio y desempeño de los trabajadores que cubren la ruta urbana. De lo contrario cualquier irregularidad se informa a la gerencia de la empresa con respecto al control interno para mejorar su gestión y operatividad.

Palabras claves: propuesta, mejora del control interno.

ABSTRACT

The objective of this research work entitled "Proposal to improve the relevant factors of internal control of micro and small companies in Peru - case: transport company" Virtual Express SA of the district of San Juan de Miraflores - Lima 2020. To answer the present statement of the problem carried out: How will the relevant factors of internal control improve the Empresa de transportes Virtual Express SA? With the main objective of incorporating and implementing relevant internal control factors to have the best efficient and successful results in the Virtual Express company. That the internal control system is an instrument that controls the directors of the company for good progress.

The research methodology used was descriptive, quantitative, non-experimental, documentary, bibliographic, and case level. Applying the methods and techniques and questions related to the research topic that was carried out to the manager of the Virtual Express urban transport company. Where the following results were obtained. Regarding the bibliographic review, information has been obtained from different authors, who conclude that urban transport companies lack an internal control system, which guarantees efficiency in operations and facilitates objectives and goals. Regarding the application of the case: the transport company Virtual Express S.A. is a constituted and formalized company that covers urban routes within metropolitan Lima, has current documents and authorization, as well as evaluating and supervising the service and performance of the workers who cover the urban route. Otherwise, any irregularity is reported to the management of the company with respect to internal control to improve its management and operation.

Keywords: proposal, improvement of internal control.

Contenido	
TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR	iv
HOJA DE GRADECIMIENTO Y/O DEDIDCATORIA.....	v
RESUMEN Y ABSTRACT RESUMEN.....	vii
Contenido.....	9
Índice de gráficos.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II REVISION DE LITERATURA.....	16
III. HIPOTESIS.....	49
IV METODOLOGIA.....	49
4.1 Diseño de la investigación.....	49
4.2 Población y muestra	49
4.2.1Población.....	49
4.3 Definición y operacionalizacion de variables	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.5 Plan de análisis	50
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7 principios Éticos.....	53

V. RESULTADOS.....	55
5.1 resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Análisis de resultados.....	73
VI.CONCLUSIONES.....	82
Aspectos complementarios.....	86
Referencias bibliográficas.....	86
ANEXO.....	91
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	98
ANEXO 2: PRESUPUESTOS.....	100
ANEXO 3.....	101
ANEXO 4.....	111

Índice de gráficos

5.1 resultados.....	34
5.1.1 Respecto al Objetivo específico N° 1.....	34
CUADRO N° 1.....	35
5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 2.....	39
CUADRO N°2.....	40
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03.....	46
Análisis de resultados.....	50
Respecto al objetivo específico N 01.....	50
Análisis de Resultados respecto al objetivo específico N° 02.....	51
Análisis de Resultados respecto al objetivo específico N° 03.....	54
6 CONCLUSIONES.....	56
Respecto al objetivo específico N 01.....	56
Respecto al objetivo específico N° 02.....	57
Respecto al objetivo específico n° 03.....	57

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación denominada: “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU – CASO: EMP. TRANSP. “VIRTUAL EXPRESS” S.A DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA”

El transporte urbano de pasajeros, es un tipo de servicio terrestre. Lo cual los usuarios del servicio tienen que adecuarse a los horarios y como también rutas establecidas que están regulado desde la gerencia de la empresa de transportes. El servicio que se ofrece mediante cobro directo a los usuarios, las unidades que prestan servicio son: micro bus, coaster y combis que son regulados y autorizados por el ministerio de trasportes y comunicaciones, para el traslado de los pasajeros por las rutas establecidas.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son la fuerza impulsadora para el crecimiento económico y generando empleo también disminuyendo la pobreza en diferentes partes del mundo.

En Europa (*euronews, 2014*) se acordaron y se establecieron políticas y programas de apoyo a las MYPE como: capacitaciones, prestamos, préstamos y subvenciones, de tal manera que estas entidades generadoras de ingreso tengan las facilidades necesarias para que desarrollen sus actividades, actualmente en los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la comunidad Europea, obtienen el 98. % de sus ingresos de estas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas empresas.

En América Latina (*sánches.2017*).herramienta de control financiero para la empresa Nuevo Transporte de América CIA. LTDA., de la ciudad de Tulcán. Las herramientas de control

financiero es un trabajo de investigación realizado en la empresa Nuevo Transporte de América de la ciudad de Tulcán, en donde se establece diversos fundamentos para el desarrollo de sus actividades de gestión financiera, operativa y administrativa mejorando el control interno con el fin de asegurarle a la empresa de una forma eficiente y efectiva el soporte adecuado para su buen funcionamiento. el trabajo investigado surge por la necesidad de contar con un control interno apropiado que se permita conocer la situación actual de la empresa.

En Perú (Godoy.2018) uno de los problemas que más aqueja a las ciudades es el problema del transporte. Este problema trae consigo otra serie de problemas que lo agravan aún más. El problema de transporte urbano (publico) es de preocupación de primer orden no solo de los gobiernos locales, o de los entes relacionados directamente con ellas, si no de la comunidad en general, temiendo que desempeñar un papel fundamental al estado. El Perú en las últimas décadas ha experimentado un crecimiento económico sostenido, lo que ha generado un incremento en el empleo una reducción importante de la pobreza y una mayor sensación de bienestar por parte de los peruanos Este proceso de desarrollo económico ha venido acompañado por la consolidación del proceso de migración del campo a la ciudad que comenzó en la década de los cincuenta (1950's) y que ha generado un incremento sostenido de la población de las principales ciudades del país.

El sistema de transporte urbano en el Perú se caracteriza en su totalidad, por prestar un muy deficiente en la oferta de transporte público, y que prestan servicios con flotas de unidades nuevas y semi-nuevas. La ausencia de los sistemas de transporte urbano masivo no están claramente definidas al igual que la red vial frecuentemente mal diseñadas por parte de las autoridades encargadas de transporte.

Según el caso de la empresa de transportes urbano “Virtual Express S.A.” se define en base a la

captación del máximo y el mínimo de usuarios que produce una cobertura espacial notable por las rutas establecidas brindando servicio a los usuarios, como también existen vehículos informales que cubren la rutas perjudicando a la empresa y poniendo en riesgo a los usuarios, porque algunos vehículos no cuentan con los documentos en regla.

La empresa de transportes urbano de pasajeros Virtual Express. S.A. Viene prestando servicio al público a partir de la fecha 01/12/1998 quien a través con personería jurídica empezó sus actividades comerciales con una flota de 40 vehículos urbanos modernas. Ruta inicial donde se ubica el paradero Av. las tunas s/n agrupamiento familiar Nadine Heredia (altura del cementerio señor de los milagros) san juan de Miraflores, pamplona alta – lima. El paradero final se encuentra en la Av. 26 de noviembre en Villa María de Triunfo. Que los usuarios conllevan al desarrollo y crecimiento sostenible.

Por lo que el proyecto de investigación se formula preguntas a través del siguiente enunciado:

Enunciado del problema:

¿Las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú? Caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Teniendo como objetivo general:

Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Objetivo específico

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de

san juan de Miraflores lima 2020.

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Explicar que el control interno mejoren las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Desde el punto de vista social:

Esta investigación nos ha permitido fijar la importancia del servicio de transportes para la sociedad, el mismo que permitirá a los usuarios acceder a un buen servicio para trasladarse de un lugar a otro dentro de la sociedad donde la empresa opera sus actividades diarias.

Desde el punto de vista económico:

El servicio de transporte público Urbano, es fundamental en el desarrollo económico de la sociedad, donde la mayoría de los usuarios dependen de su buen funcionamiento. Las deficiencias en la prestación de este servicio se interpretan en pérdidas económicas para los usuarios, que son la mayoría de la población.

Desde el punto de vista académico:

La investigación se justifica porque va a permitir servir de ayuda para nuevas investigaciones relacionadas al presente estudio, así como dar cumplimiento a los requisitos para la obtención del

título profesional

II REVISION DE LITERATURA

Antecedentes

Internacionales

En esta investigación se conoce por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por investigadores en cualquier parte del mundo, menos en Perú. Que hayan utilizado los mismos variables de análisis de esta investigación.

Carrera & Zambrano (2016) n su tesis denominado: “*Implementación de mecanismos de control interno para administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015- 2016*” tuvo como objetivo general: implementar los mecanismos de control para la administración de agencia de viajes durante el periodo 2015 a 2016. La metodología utilizada fue bibliográfica- documental. Llego a la conclusión siguiente: la implementación de los mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el período 2015- 2016 tiene como objetivo implementar un manual de procedimientos para el control de una agencia de viajes, para mejorar las falencias y deficiencias en las diferentes áreas de la empresa. Este tema se creó con la finalidad de lograr que empresas pymes como las agencias de viajes, logren que la empresa se mantenga con un sistema de control interno que le ayude fortalecer su organización como empresa y lograr eficiencia, efectividad y seguridad al ofrecer el servicio al cliente y optimizar los niveles de venta, obteniendo mayores ingresos. Es importante para una agencia llevar un sistema de mecanismos de control interno en el área administrativa y operativa ya que con su aplicación se puede identificar fallas en las que no están operando de una manera correcta para implementar el sistema de

control interno que permiten entregar una información segura, correcta y confiable de los estados financieros y del resto de las operaciones que se generan en una agencia de viajes y por ello deben seguir las políticas corporativas correctamente que se establecen en el sistema de implementación de mecanismos del Control Interno y verificar su el cumplimiento. PYMES como es como una agencia de viajes no cuenta con la implementación adecuada de mecanismo de un control interno ha tenido problemas en el funcionamiento de procesos, en varias áreas tales como la Contable, ventas y servicios, eso ha llevado a que tengan un mal manejo en lo administrativo, por falta de eficiencia y eficacia. Es posible que no haya existido un mejoramiento en un manual de procedimientos del control interno para una agencia de viajes, detallando en que debe de realizar cada cargo postulado, lo que ocasiono que los trabajadores no tengan claro con exactitud sus responsabilidades laborables que deben cumplir

.En las mayorías de empresas pymes como o es una agencia de viajes no existe un empleado responsable de que los demás trabajadores cumplan con el manual del control interno, claro está que esto le pertenece al departamento administrativo del área social del Talento Humano, sin embargo no le han presado la suficiente atención en el caso.

Quintero (2019) en su tesis denominada “*Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible (DOTS). Una prospectiva para Colombia*”. De la relación territorio-transporte surge el concepto de Desarrollo Orientado al Transporte (DOT) como un modelo de planeación urbana y territorial en torno a los sistemas de transporte. El presente trabajo tiene por objeto formular las estrategias de un

Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible (DOTS) para Colombia. La metodología toma como punto de partida la valoración de las políticas públicas con relación a los sistemas de transporte urbano alternativo en el país y utiliza como base los postulados internacionales para el establecimiento de las áreas en las que debe desplegarse el DOTS. Los resultados plantean como áreas estratégicas a la política pública, el territorio y el ambiente, la movilidad y la accesibilidad urbanas, el urbanismo, la economía y la sociedad. Se concluye que la capacidad de transformación urbana que posee el transporte trasciende a la planeación e implementación del DOTS, para lo cual se requiere de políticas públicas integrales.

Ruíz (2017) en su tesis *“Análisis de las medidas de fomento del transporte público urbano recogidas en los Planes de Movilidad Urbana Sostenible de las capitales de provincia españolas (año 2016)”* Vivimos en un mundo globalizado donde las necesidades de desplazamiento entre ciudades cada vez adquieren mayor importancia. La causa de la mayoría de estos desplazamientos es debida a que gran parte de los ciudadanos no residen en el mismo lugar donde trabajan, estudian o disfrutan del ocio. El medio elegido para realizarlos suele ser el vehículo privado, caracterizándose así la movilidad española por una fuerte dependencia de este modo de transporte que conlleva serios impactos ambientales. Tristemente, las estadísticas demuestran que el transporte público es utilizado si no existe otra alternativa, cuando lo correcto debería ser, tal como señala la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción de Andalucía, que prevalecieran aquellas que involucren un desplazamiento más

razonable y sostenible (FACUA, 2007). El transporte es el sector que más energía consume en España, alcanzando en el 2010 casi el 40% del total nacional, según el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE). Además, en El Libro Blanco del Transporte (2011) se menciona la fuerte dependencia que sufre de los combustibles derivados del petróleo, mucho mayor que la de cualquier otro sector. Por otro lado, tal como recoge el Libro Blanco de las Smart Cities (2012), las ciudades son el reflejo de la evolución que experimenta la sociedad, ciudades que, según la ONU, concentrarán el 70% de la población en el año 2050. Esto conllevará mayores problemas de organización social, ocupación de territorio e impacto en el medio ambiente. Ante esta situación, y teniendo en cuenta la creciente preocupación acerca Cuidado del medioambiente, la concienciación sobre la igualdad de accesibilidad para todos los ciudadanos y los estilos de desplazamientos más saludables, debemos esforzarnos en convertir el entorno urbano en un espacio eficiente y sostenible, tal como recoge El Libro Blanco de las Smart Cities (2012). Este objetivo será mucho más fácil de conseguir mediante la implantación de Planes de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS). Por ello, el objetivo del trabajo se centra en analizar la existencia de los planes de movilidad urbana sostenible en las capitales de las provincias de España, y en especial, evaluar las medidas que recoge el plan de acción en materia de transporte 2 público colectivo, con el fin de analizar el nivel de fomento del mismo, así como la influencia que ejercen sobre ese plan de acción otros factores externos

Paredes & Álvarez (2019) en su tesis denominada “*Situación actual del Sistema de transporte en la ciudad de Quito, Ecuador: una propuesta de mejora*”. El

presente artículo tiene como fin presentar el diseño de un sistema de evaluación del transporte público en Quito. Se propuso esta temática debido a que el sistema de transporte público en Quito y otras ciudades de Latinoamérica no ha sido planificado adecuadamente, lo cual provoca problemas en la calidad del servicio como altos tiempos de espera, incomodidad al desplazarse, inseguridad, entre otros aspectos. Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio se propone el diseño de una aplicación móvil, mediante la cual los usuarios podrán evaluar el servicio otorgado y a su vez los transportistas y la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito tendrán acceso a esta información mediante un portal web tal que se pueda ejercer un correcto control del servicio. Se desarrolló una planificación basada en la metodología PMBOK ya que al tratarse de un ente público se requiere mayor nivel de documentación y detalle en los procesos.

Riquelme, Gatica, Orosco (2015) en su tesis denominada “*Diseño de un Modelo de Operación para Ruteo de Transporte Urbano Basado en Simulación Discreta*”. Las grandes ciudades enfrentan una movilidad caótica producto del incremento del parque automotor, ocasionada por la falta planeación ante los nuevos sistemas de transporte. Un sistema de transporte ideal no se caracteriza por utilizar la totalidad de su capacidad en un único recorrido; sino por la disminución del uso de vehículos particulares. La participación de los Sistemas de Transporte Inteligente lo ha incrementado (Transantiago en Chile, y Transmetro en Barranquilla), aunque su implementación no garantiza el éxito en su operación; la sostenibilidad de las medianas y pequeñas empresas de transporte público pueden verse afectada. Por lo anterior, se propone de un modelo de

simulación para una empresa de transporte de Barranquilla, Colombia, se determinan los aspectos internos y externos que pueden afectar al sistema, para determinar una solución sub óptima, que permita mitigar el impacto social y financiero de la empresa en su entorno, se utilizan datos históricos-operacionales proporcionados por una empresa del rubro, así como un modelo de operación preliminar.

Custodio, futuro, Ferreira (2019) en su tesis denominada “*Análisis del control interno en el sector de almacenes de una empresa de transporte a la luz de la metodología COSO*”. El dinamismo impuesto por el entorno empresarial ha impulsado a las empresas a mejorar constantemente su funcionamiento para ser más eficientes y productivas. Considerando este escenario, el enfoque de esta investigación fue evaluar la implementación de la metodología COSO de control interno al sector de bodegas de una empresa mediana, en el segmento de transporte de pasajeros y carga. Por lo tanto, este estudio evaluó si los principios de la metodología COSO se utilizan en el control interno del sector de bodegas de una empresa de transporte, además de sugerir mejoras para la mejora del control interno de este sector con base en esa metodología. La investigación se realizó mediante el método de evaluación-investigación, recolectando datos de observación directa y entrevistas. Los hallazgos muestran que los controles son consistentes con la metodología COSO; sin embargo, se observan algunas mejoras en la comunicación corporativa interna y externa, así como en la calificación y formación de los empleados.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se conoce como antecedentes a toda investigación realizada por otros investigadores dentro del territorio peruano, menos de otros países que hayan utilizado las variables de análisis de investigación.

Inga(2020) en su tesis denominada “*diagnóstico y propuesta de mejoramiento del sistema de transporte público urbano de las avenidas lima y ramón castilla del distrito de barranca-2018*” El crecimiento poblacional y la concentración de zonas comerciales en las principales avenidas Lima y Ramón Castilla en el distrito de Barranca, ha conllevado que en los últimos años el traslado interno de un punto a otro sea un problema; debido a la escasa regulación del parque automotor, la falta de planificación urbana y del transporte. El objetivo de la presente investigación es, evaluar la situación actual del sistema de transporte público urbano en el distrito de Barranca. Para lo cual se analizará los cuatro componentes principales del sistema de transporte: El Usuario; mediante la aplicación de encuesta de Origen - Destino; Empresas de Transporte, realizando Inspección visual para la verificación de ruta de las empresas prestadoras del servicio; la Infraestructura, a través de la evaluación del estado de funcionalidad de los dispositivos de control de tránsito y el Parque Automotor, aplicando el método de aforo de conteo vehicular. Finalmente, los datos obtenidos producto del desarrollo de la investigación, reflejan el deficiente estado del sistema de transporte público urbano en el distrito de Barranca, evidenciado en: la inexistencia de un servicio de transporte público urbano eficiente que cubra las necesidades del público usuario,

el desorden generado por la informalidad del transporte y por el Incumplimiento de ruta por parte de las empresas de transporte público, la mala conservación de los dispositivos de control de tránsito, el crecimiento excesivo del parque automotor y la falta de regulación de los vehículos menores (mototaxis) que congestionan las vías. La realización del presente trabajo de investigación contribuye con alternativas de mejora del transporte público en el distrito de Barranca, para optimizar la accesibilidad de la población usuaria de transporte hacia sus destinos de viaje, mejorando de esta manera el desarrollo comercial, actividades económicas, y a tener adecuados flujos viales y peatonales.

Macarlupu (2017) en su tesis titulada “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M BUSS SAA CATACAOS – Piura 2015.*” La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica – entrevista, y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales

resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Los autores concluyeron que el control interno administrativo en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

Flores (2018) en su tesis titulada *“impactos de los sistemas inteligentes de transportes (ITS) en las gestión de empresas de transportes urbano en la ciudad de puno, 2017”* El presente trabajo de investigación examina a las empresas de transporte urbano de la ciudad de puno, que están al servicio de la población, donde los objetivos son determinar el impacto que tienen los ITS en las empresas de transporte urbano, analizar los efectos en la gestión operativa, evaluar la rentabilidad de las empresas de transporte urbano y simular con un software la aplicación de los sistemas inteligentes en el transporte. La metodología es de tipo descriptiva, el método para la evaluación económica es mediante el “Análisis Costo- Beneficio”. La población n está conformada por 47 empresas de transporte urbano de la ciudad de Puno y para el análisis se ha considerado 5 empresas. Llegándose a la conclusión de que: el impacto de la aplicación de los ITS en la gestión de las empresas de transporte urbano es positivo, debido a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento que mide en escalas la gestión empresarial inicialmente se tuvo una percepción por parte de los

gerentes “regular” de la gestión empresarial representando un 59% y cuando se propuso la implementación de los ITS la percepción sobre la gestión empresarial cambio a una escala “eficiente” representando el 73%, es decir existe la aceptación del personal de poder implementar estos sistemas en un 68% reflejándose en las unidades vehiculares que por estimación de la aceptación se calcula que 773 vehículos utilizarían estos ITS representando a un 80% a comparación de las 115 unidades vehiculares que inicialmente hacían uso de al menos uno de los sistemas inteligentes. Por último, con los ITS se ve el incremento de la rentabilidad de las empresas de transporte.

Alave (2016) *“Elaboración de Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte Urbano Bolognesi”*. El presente trabajo consistió en la ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO BOLOGNESI” que es una de las muchas empresas que laboran actualmente en ciudad de Tacna y que brindan el servicio de transporte. El servicio de transporte poco a poco se está deteriorando y cada Bolognesi S.R.L. Con la estrategia de calidad de servicio buscando lograr la lealtad de los clientes, para el cual procedemos a elaborar un cuestionario dirigido a los actuales clientes de la empresa, consiguiendo así realizar el correcto diagnóstico de la empresa que nos permitirá determinar el costo/ beneficio y lograr diseñar los mecanismos de implementación necesarios para la mejora de la calidad de servicio. Vez la insatisfacción de los usuarios es mayor y para comprobarlo nos planteamos objetivos que constó en realizar un diagnóstico actual y proponer una mejora para la situación actual para poder llegar

a una situación deseada. Se pretende por medio de la presente investigación, plantear propuestas de mejora que fortalezcan ciertas necesidades básicas para el usuario, así como la mejora para cambiar la percepción que tienen los usuarios de dicha empresa. Para lo cual nuestro objetivo en el presente trabajo de tesis es poder contribuir con la Mejora de la Calidad de Servicio de la Empresa.

Lozano (2019) en su tesis titulada *“Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso “Empresa de transportes urbano de pasajeros VERSOL S.A.C.” de Sihuas, 2016”*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “Versol S.A.C.” de Sihuas, 2018. La investigación fue descriptivo, bibliográfica, documental y de caso, así mismo la herramienta útil fue el cuestionario que se aplicó en la empresa, encontrando los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1: Los autores afirman que el control interno es una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia y opta una herramienta para prevenir y manifestar negativos manejos en diferentes áreas; ya que determina el manejo de los recursos humanos. Respecto al objetivo específico 2: La empresa de transportes urbano de pasajeros “Versol S.A.C”; ha optado el sistema de control interno donde la empresa fue positivo pero con algunas deficiencias que se puede mejorar, en el componente de ambiente de control un 50% y evaluación de riesgos con 25%. Respecto al objetivo específico 3: Al realizar el análisis comparativo del control interno de la empresa Versol S.A.C. Y los autores no se obtuvieron coincidencia en los resultados. Finalmente, concluyo que las empresas del Perú y en la empresa

“Versol S.A.C”. El control interno interviene en diferentes áreas, así como en la gestión administrativa, desde ahí opta la información que muestra dicho control que se realiza en las empresas de servicio para no correr el riesgo de deficiencias, evitar problemas en la empresa.

García & Yoseling (2018) en su tesis titulada *“Aplicación del Ciclo Deming para mejorar la productividad en la empresa de servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C Puente Piedra – 2018”*. Hoy en día la calidad y la satisfacción se ha vuelto un factor muy importante en todos los rubros para el crecimiento de una empresa, continuamente se habla de la mejora continua y el desarrollo y aplicación de técnicas de mejora para cumplir con los estándares solicitados por consumidores. El presente trabajo de investigación titulado: *Aplicación del ciclo Deming para mejorar la productividad en la empresa de servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C Puente Piedra - 2018* tiene como objetivo analizar si la aplicación del ciclo Deming incrementar la productividad de la empresa de servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C. El ciclo de Deming se define según el autor Gutiérrez .H como un procedimiento que sirve para estructurar y ejecutar proyectos de mejora que consiste en cuatro etapas o fases: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, la productividad se define según el mismo autor Gutiérrez. H. la obtención de mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos, que se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. El presente trabajo es aplicado de diseño experimental de tipo Cuasi experimental obteniendo una población de 40 buses y

con una muestra el total de la población se utilizarán como instrumentos registros cuantificables y el procedimiento estadístico para obtención de resultados de confiabilidad es el sistema SPSS 2.2. Los resultados obtenidos demuestran que el Ciclo Deming mejora la productividad en la empresa de servicios de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C obteniendo como resultado favorable más de lo estimado. (Resultado).

Chuquihuamani (2018) en su tesis titulada *“Diagnóstico y propuesta de mejora en el servicio expreso de un sistema de transporte público, urbano y masivo de tipo BRT (Bus Rapid Transit) en la ciudad de Lima empleando simulación de eventos discretos”*. El presente trabajo de investigación desarrolla la aplicación de simulación de eventos discretos en un sistema de transporte público, urbano y masivo del tipo Bus Rapid Transit (BRT) en la ciudad de Lima Metropolitana. El objetivo de la propuesta de mejora es disminuir los tiempos de espera en las estaciones y mejorar la calidad de servicio, a través de la implementación de más buses a lo largo de la ruta troncal. Cabe señalar que las esperas en las estaciones principales y de transbordo en el Corredor son uno de los principales problemas que afectan al servicio, específicamente en horas punta de la mañana. En el primer capítulo, se presentan las herramientas de diagnóstico y estadísticas, así como la base teórica para la simulación de eventos discretos. En el segundo capítulo se realizará la descripción de la institución sujeta a análisis, para luego continuar con el diagnóstico que conllevará a la selección de los problemas más relevantes. Finalmente, se determinará y seleccionará cuáles son las causas raíces a dichos problemas, para las cuales se plantearán contramedidas que derivarán en la

selección de la mejor alternativa. En el tercer capítulo, se realizará el análisis de los datos de entrada; así, como se definirían los elementos de simulación de eventos discretos y se procederá a construir los modelos usando el software Arena. Cabe mencionar que estos modelos deberán reflejar la situación real de los sistemas. Seguidamente, se planteará una propuesta de mejora usando la herramienta OptQuest, que determinará los tiempos entre salidas óptimos de los buses expresos para cada ruta. Finalmente, en el cuarto capítulo se realiza una evaluación técnica de la propuesta de mejora, que revela que los tiempos de cola y de sistema son reducidos en 74 % y 33 % respectivamente. Por otro lado, la evaluación económica, nos da un alcance de la viabilidad de la propuesta de mejora, pues en un horizonte de 5 años, el Valor Actual Neto (VAN) obtenido fue de S/. 2'931,331 soles, la Tasa Interna de Retorno (TIR) fue de 10.08 %, mayor a la Tasa Social de Descuento de 8 %, y el ratio Beneficio – Costo (B/C) fue de 1.049. Estos indicadores señalan que el proyecto es factible; no obstante, también se realizó un análisis de sensibilidad teniendo en cuenta los cambios en variables relevantes como la demanda y el costo de mano de obra, que confirmaron que la propuesta de mejora es económicamente rentable.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

El control interno adecuado depende de un gran medida de la administración de la compañía, aunque los trabajadores también juegan un papel muy importante , no se pueden olvidar que dicho control hace parte de las funciones

administrativas y de su adecuada ejecución depende del cumplimiento de los objetivos y la protección ante los riesgos a los que siempre se encuentran expuestas a las entidades, así pues es posible decir que por control interno se entiende “el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adaptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa”.

El control interno debe estar siempre parte de la gestión y el plan táctico de una organización, que permite asignar tareas, deberes y grandes responsabilidades y así mismo establece todas las medidas necesarias para proteger, no solo los activos de la empresa, sino también aquellas cosas que por su importancia logran promover la eficiencia, eficacia y la efectividad en la información de los resultados obtenidos.

Yanel Blanco Luna, quien dice que el control interno es “Es el plan de organización y de todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuno a de información financiera contable.

Ramón poch, por otro lado dice que “El control aplicado de la gestión tiene por finalidad mejorar los resultados ligados a los objetivos”, sin embargo estamos hablando del control interno.

Larsen J. Megigs, W, Establece que “El propósito de control interno es promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización”.

Henry Fayol, es quizás uno de los principales autores que han hablado sobre el control, de lo cual él ha dicho que “En una empresa el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones compartidas y los principios establecidos, tiene por objeto señalar debilidades y errores para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir.

Furlan (2008): Según Furlan el control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación de los estándares establecidos.

Cepeda (2005) Mientas Cepeda señala que el propósito final de los controles es preservar la existencia de cualquier organización y apoyar en su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados.

Aguirre (2008) por otro lado define y establece al control interno como “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene objetivo asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”.

Teorías de control interno

Gómez (2012), manifiesta y especifica la teoría del control interno en la que explica: en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita. Es un proceso por medio del cual se miden los resultados de un plan que comparados con los esperados, permiten conocer y estudiar las desviaciones, con el objeto de comunicar a la dirección de manera precisa y pertinente para que tome las correcciones del caso, dicho tema ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores de todo el mundo y ha ido evolucionando conforme la gestión pública y privada se han tecnificado. El control interno se realiza para detectar, cualquier desvío respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la organización y de eliminar sorpresas, así como también fomentan la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes, normas y políticas vigentes.

2.2 Objetivos del control interno

Objetivo 1: Protección de los activos de la empresa; en este objetivo deja de manifiesto la importancia de salvaguardar los activos de la organización entendiéndose por salvaguardar “Medida de protección contra algo indeseable”. En este sentido desenvuelve un papel muy importante la gerencia o

dirección ya que es un agente activo en la toma de decisiones y son ellas las que elegirán los procedimientos o registros para la protección de activos existentes como para la adquisición de nuevos, tomando muy en cuenta que en la adquisición de nuevos activos se incluirán aquellos que sean realmente necesarios.

Objetivo 2: Obtención de información financiera veraz y confiable;

reconociendo que los registros financieros resultan ser informes para uso interno como para externo, estos deben brindar la mayor confiabilidad y veracidad por lo que es necesario ampliar el área de los controles internos contables, permitiendo estos que las transacciones se ejecuten de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la Gerencia o Dirección, que los registros permitan la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que los registros que contienen datos relativos a la custodia de activos sean comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y que se tomen las medidas adecuadas con respecto a cualquier deferencia

Objetivo 3: Protección de eficiencia en la operación del negocio; se debe implementar los procesos administrativos como parte de la eficiencia de la organización, esto con el objetivo de alcanzar una proyección y organización práctica dentro del desarrollo de las actividades, realizando la discriminación de las funciones, empleando al personal capaz en el cargo correspondiente; a fin de evitar carencias tales como: demoras, desperdicios y demás. Por lo que en este objetivo engloba estudios del tiempo y actividades, así como informes sobre el rendimiento.

.Objetivo 4: Ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración; es preciso que los colaboradores de la organización se sientan identificados con las metas y objetivos, con los procedimientos, programas, organización, volumen de operaciones, su entorno contable y financiera y sus estadísticas; lo cual se puede alcanzar por medio de actividades de preparación a colaboradores, reparto de boletines, etc.

2.2.2 Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno.

Pero cuando tenemos empresas que tiene más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes. Imparten ordenes Asia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no pueden ser controlado co9n sus participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado Por otro lado según los autores León & Claros (2012), mencionan que el control interno tiene la siguiente importancia: Establece medidas para corregir las actividades y posibles desviaciones, de tal manera que se alcancen los planes exitosamente.

- ✓ Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones.

- ✓ Es importante porque es creado para combatir el despilfarro y el mal uso de los recursos.
- ✓ Contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.
- ✓ Detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.
- ✓ Según la Contraloría General de la República (2013), menciona que el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.
- ✓ Para el Instituto de Auditores Internos de España (2013), establece que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.
- ✓ Según el autor Ferretti (2011), es el conjunto de elementos, normas y procedimientos a lograr, a través de una efectiva planeación, ejecución y control, para el ejercicio eficiente de la gestión y el logro de los

objetivos como organización.

- ✓ Para Mantilla (2013) define al Control Interno como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando al logro de los objetivos.
- ✓ **2.2.3 Análisis del entorno de control interno**
- ✓ Arteaga (2016), manifiesta que el análisis del entorno es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, creando disciplina y organizado adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y objetivos, como también estructurando actividades de negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Asimismo este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.
- ✓ El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización, e incluye en la conciencia de sus empleados respecto al control interno aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno al control incluyen la integridad, los valores éticos, y la capacidad de los empleados de la entidad.
- ✓ Evaluación de los riesgos, cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tiene que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes, la

evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos, relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo ha de ser la gestión de los riesgos debido a que las condiciones económicas.

✓ **2.2.4 Evaluación continua del control interno**

✓ **Claros (2012)** manifiesta que el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de evaluación continua en las operaciones de la empresa, para poder detectar los riesgos relevantes y el punto hasta el cual control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos.

✓ **Lozano (2007)**, manifiesta que la evaluación continua produce en el transcurso normal de las operaciones e incluye las actividades habituales de gestión y supervisión, así como otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

✓ **2.2.5 Políticas y Prácticas de control interno**

✓ **León & Schreiner (2013)** expresan que el fomentar un ambiente adecuado para una comunicación abierta y efectiva está fuera de los

manuales de políticas y procedimientos, depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección. Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitan a apoyar las ideas sin comprometerse y después adoptaran medidas para los empleados que saquen a la luz cosas negativas, por lo que está compuesto por la comunicación interna y externa.

- ✓ Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con el exterior. Lo que contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización.

Los elementos que integran la Información y comunicación son:

- Información y Responsabilidad.
- Contenido y Flujo de la Información.
- Calidad de la Información.
- Flexibilidad al Cambio.
- El Sistema de Información.
- Compromiso de la Dirección.
- Comunicación, Valores de la Organización y Estrategias.

Canales de Comunicación

2.2.6 Responsabilidad por el orden interno

La responsabilidad principal por el diseño la implantación, la operación, la evaluación, el mejoramiento y el perfeccionamiento del Control Interno son inherentes a la Junta Directiva y los gerentes ejecutivos de la empresa.

Por su parte, las gerencias en cada área deben velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes y válidas, y porque los Ejecutivos sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.

Según (**Salis Fabian, 2018**) las empresas son responsables que exista responsabilidad de control en cada área con el propósito de que las operaciones sean confiables para la toma de decisiones de las juntas directivas. Cabe señalar que los funcionarios son responsables de cada actividad por ende si la comunicación es fluida no tendrá incumplimiento a sus puestos de trabajos.

En virtud de lo anterior, la Juntas Directivas establece los criterios fundamentales de control y aprueba los mecanismos y medidas correspondientes para su puesta en práctica. Por su parte, los titulares subordinados son responsables por el Control Interno que funciona dentro del ámbito de acción específico y de ejercer una supervisión directa sobre los miembros de su equipo de trabajo para guiarlos en la observancia de los controles aplicables. Finalmente, corresponde a todos los Ejecutivos y empleados de sujetarse, en todo momento, a los controles definidos por la dirección para su puesto de trabajo; aplicarlos oportuna y correctamente, y hacer notar a sus superiores las deficiencias que observen en tales controles (CCPN, 2011)

La empresa y el factor humano son los responsable del Control Interno en la prevención y detección de fraudes y errores. Cuando se detecten errores

se debe corregir de manera inmediata para no afectar los objetivos de la empresa, que conlleven a las metas de la institución y a la toma de decisión de la gerencia o junta directiva.

2.2.7 Limitaciones inherentes a los controles internos

El Control Interno, no importa que tan bien fue diseñado y operado, puede proporcionar solamente una razonable seguridad a la gerencia y a la junta directiva, en relación a la realización de objetivos de control de una entidad. La probabilidad de la realización está afectada por limitaciones inherentes al Control Interno. Las empresas aunque logren un control y procedimiento estarán siempre a limitaciones por los costos de actualización, por terceras personas que actualicen las normas, políticas y procedimientos, sin embargo tendrán cifras razonables para la toma de decisiones.

El requerimiento de la administración de que el costo del Control Interno no exceda de los beneficios. Si bien la relación de costo-Beneficio es un criterio primario que deberá ser considerado en el diseño del Control Interno, el preciso razonamiento de costo y beneficio, usualmente no es posible. Por lo tanto, la gerencia hace tanto estimaciones cuantitativas como cualitativas, y juicios en la evaluación costo-beneficio (CCPN, 2011). Las empresas hoy en día tienen bien definido el criterio de costo-beneficio para la utilización de controles, en su presupuesto reflejan la actualización de controles con el propósito de crear confiabilidad a los funcionarios tanto interno como externo.

2.2.8 El control interno en las pequeñas empresas

Según Rodríguez J. (2009) “en una mediana o grande empresa puede implementarse un adecuado sistema de control interno por una amplia división de trabajo de la forma que ninguna persona maneje una cooperación desde el principio hasta el final. Sin embargo en la pequeña empresa con solo uno o dos auxiliares de oficina, la oportunidad para lograr una división de labores, asignación de responsabilidades es poca o nula y consecuentemente el control interno tiende a debilitarse o desaparecer”.

2.2.9 Teorías de tesorería

Objetivos de control interno en el ciclo de tesorería

El objetivo de control interno dentro del ciclo de tesorería es importante, pues marcan las pautas para los procedimientos y políticas que pueden ayudar a optimizar la gestión de tesorería.

Según Estupiñan (2006). Nos refiere que los objetivos del control interno del ciclo de tesorería son de autorización procesamientos, clasificación, verificación, evaluación y protección física, los cuales pueden sintetizarse en la siguiente forma.

- Autorización conforme a criterios de la administración o dirección debe autorizarse:
- La obtención de fondos de efectivo.
- La oportunidad y demás condiciones de las deudas. Los montos y oportunidades para inversión de fondos.
- Los ajustes y distribución a cuentas de inversión, acreedores, etc.

- Creación y mantenimientos de procedimientos para el proceso del ciclo.
- Proceso de transacción aprobación de solicitudes o requerimientos para retorno de fondos de capital y compra o venta de inversiones, informar exacta y oportunamente hechos económicos derivados de obtención de fondos de capitales de inversión y acreedoras, necesidades de fondos de capital.
- Devolución o retorno de tales sumas, compra venta de inversiones y demás valores y el producto y rendimiento de las inversiones.
- Determinar con exactitud clasificar correctamente y resumir e informar de la sumas adeudadas o por inversionistas y acreedores, empresas en donde se invierte, corredores, etc.
- Clasificación, deben efectuarse asientos apropiados de las sumas adeudadas, fondos de capital, devolución de fondos de operaciones de compra y venta de inversiones y de los rendimientos. Además, adecuado resumen y clasificación de las actividades económicas, conforme al plan establecido por la dirección e información exacta y oportuna de datos relativos a impuestos.

2.2.10 Técnicas de cobranza

Para flores J. (2017). Nos refiere se dispone de diversas técnicas de cobranza, conforme se vende y atrasa más de una cuenta por cobrar, la gestión de cobros se hace más personal y estricta, las técnicas básicas son presentadas en el orden normalmente seguido por el proceso de cobranza.

- Notificación por escrito.

- Notificación por llamadas telefónicas
- Visitas personales
- Mediante agencia de cobranzas.

2.2.11 Flujos de caja

Según Osorio (2017) el flujo de caja es la cantidad de dinero líquido que tiene una compañía. Este concepto se usa en el área financiera para medir la capacidad monetaria y de pago de dicha compañía. Los flujos líquidos de dinero aportan información crucial del estado financiero de una entidad y permiten tener un balance de entradas y gastos, a lo que se le conoce como flujo de caja neto

Según Rodríguez (2014), el flujo de caja es la estimación de los ingresos y egresos de efectivo de una empresa en un periodo determinado. Se refiere a la cantidad de efectivo que se genera mediante las operaciones, el cual ayuda a determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

2.2.11 Arqueo de Caja

Según melera (2019). El arqueo de caja es una herramienta de control interno que nos permite analizar las transacciones de dinero en efectivo durante un periodo de término determinado. El objetivo principal del arqueo es cuadre de la caja.

En palabras más técnicas, el propósito es comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo y que por lo tanto el saldo que presenta la cuenta sea igual al de la caja, el cual debe estar respaldado por dinero en efectivo, cheques

o vales.

2.2.12 Técnicas de control interno en el área de tesorería

2.11.11.1 conciliación bancaria.

Según Sánchez M (2013) la empresa en determinados fechas hacen comparaciones entre lo que dice tener la contabilidad de la empresa y lo informado por la institución bancaria a través del extracto bancario.

Usualmente de esta comparación resulta que los saldos finales de ambas entidades no coinciden debido a que podría haber un desfase en el registro de las transacciones en algunas de las dos entidades es decir una transacción está incorporada en la empresa solamente o incorporada únicamente en el extracto bancario, pero no en ambas entidades.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2. 3.1 control interno

Definiciones según autores

COSO (2013). En el resumen ejecutivo del control interno y marco integrado – España. Preciso que: el control interno es un proceso llevado a cabo por el concejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno: Está orientado a la consecución de objetivos en una o ms categorías – operaciones, información y cumplimiento.

- a). Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo.
- b).Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, si no de personas y las acciones que estas aplican a cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- c). Es capaz de proporcionar una seguridad razonable y no una seguridad absoluta, al complejo y a la alta dirección de la entidad.
- d). Es adaptable a la estructura de la entidad – flexible para su aplicación ala conjunto de la entidad o una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.
- e). Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son importantes para las organizaciones respetó a como diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

Taylor (2013). El control interno es un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza que tiene el mismo control de sus contables, procedimientos diarios y negocios y que se está siguiendo estas políticas. Se compone de diferentes controles, procedimientos, investigaciones y sistemas para garantizar que la empresa está funcionando bien y con apego a la ley. El control interno esencialmente protege a la compañía de sí mismo salvaguardándola contra peligros tales como el fraude y la corrupción. Las empresas generalmente adopten su propia definición de control interno y estructuran un programa que se adapte a

su necesidades e intereses individuales.

Moyano (2016). Define control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y, mecanismos de evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas sus actividades operaciones, así como la administración y de la información y los recursos que se realizan de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección en atención a las metas y objetivos previstos.

El control interno lo ejerce cada uno de las personas que hacen parte de la entidad y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Sirve para garantizar procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo pre establecido dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

2.3.2 Transporte

Etimológicamente, esta palabra viene del latín TRANS (al otro lado), y PORTARE (llevar), de allí que transporte es un sentido literal se entiende “al traslado de personas o bienes de un lugar otro”.

Según la real academia española: se define “acción y efecto de transportar o transporte” cuya acepción es llevar a alguien o algo de un lugar a otro”, portear, conducir o llevar por un precio.

Definiciones por varios autores

Lefebvre (1970). Se define así dos clases de transporte según la relación de propiedad que pueda tener el usuario con el medio.

El transporte privado, adquirido por personas particulares o empresas cuyo uso queda restringido a sus dueños (el usuario es el dueño del vehículo utilizado) y el transporte público, que utilizan los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servido por terceros. Los servicios de transporte público pueden ser suministrados tanto por empresas privadas como públicas.

El transporte público, como parte del conjunto de la movilidad urbana, queda por tanto definido como un sistema de medios (infraestructuras y vehículos) para llevar personas de un lugar a otro de la ciudad. Este sistema está caracterizado, según los criterios presentados por Illich y empleados en este trabajo, por la motorización (transporte) y por la colectividad (público).

RAE (2015). Considera al transporte urbano de carácter colectivo, que se realiza por concesionarios o permisos sus caracteres son:

- prestación por un vehículo (autobús, ómnibus, tranvía, trolebús, ferrocarril, metropolitano y otros vehículos más o menos peculiares y sin grandes comodidades que suelen producir las grandes ciudades modernas.
- Numerosas disposiciones reglamentarias regulan este contrato y servicio, en que se contrata tácitamente, por el hecho de subir a un vehículo y pagar al menos el recorrido mínimo.

2.3.3 Transporte Urbano

FACUA (2007), los transportes urbanos son aquellos que se desarrollan de manera íntegra dentro de un mismo término municipal. Estos servicios se prestan a través de una empresa pública o privada, en régimen concesional por otros modos de gestión según establezcan las distintas corporaciones

locales competentes.

2.3.4 Tipos de Transporte

Transporte público. Según los tipos de vehículos como autobuses, trenes y otros móviles que sirvan para transportar a los ciudadanos de un lugar a otro y que esta solventada y manejado por Estado vigente. Cabe señalar que algunos casos, dichos coches pertenecen a empresas privadas que tienen algún tipo de acuerdo con el gobierno y han asumido la responsabilidad de brindar un servicio determinado a la comunidad. Resulta importante indicar que la clase de transporte no tiene propósito de generar ganancias, sino que debe cumplir con un fin social y ser útil para la comunidad y satisfacer la necesidad de la comunidad.

Transporte privado. Son vehículos que pertenecen a individuos o empresas particulares. En este caso los responsables de la manutención de los vehículos son sus dueños, al igual que serán quienes respondan por ellos en caso de un accidente suscitado.

2.3.5 Transporte público urbano

Se entiende por transporte urbano al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades. Esta administrado por un gerente quien toma las decisiones de forma oportuna para la consecución de los objetivos, para los que fueron creadas.

III. HIPOTESIS

No se aplicó en esta investigación, por ser un trabajo descriptivo y bibliográfico.

IV METODOLOGIA

En la presente investigación se utilizó el método bibliográfico, descriptivo, documental y de caso.

4.1 Diseño de la investigación

El presente diseño de la investigación es. Bibliográfico, descriptivo, documental y de caso, por cuanto se describe el proceso de la efectividad de un sistema de control en la empresa de transporte urbano.

Descriptivo. Se describió las principales características de las variables de la empresa en estudio.

Bibliográfico. Se utilizó las referencias de la literatura.

Documental. De acuerdo al tipo de investigación de la empresa en estudio.

De caso. En específico la Empresa de Transportes Urbano Virtual Express S.A

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Empresa de transporte urbano Virtual Express. S.A

4.2.2 Muestra

Se entrevistó al gerente y a 2 trabajadores de la empresa

4.3 Definición y operacionalización de variables

No aplico por ser una investigación bibliográfica y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, observación y entrevista mediante el sistema virtual por lo que estamos pasando la pandemia del Covid 19 para evitar el contagio

Observación: a través de la observación se recoge información sobre algunos detalles de la empresa, que se pueden observar cuidadosamente y tomar nota para la mejora.

La entrevista: es una de las formas para obtener información del caso en estudio en las distintas áreas de la institución. En este caso la entrevista fue también por medio de llamadas telefónicas, App whatsapp y google drive, es una herramienta de investigación estructurada para tener información durante esta pandemia del Covid 19 que estamos pasando, donde el entrevistado da su opinión sobre un asunto, y el entrevistador, recoge información e interpreta esa visión particular.

Instrumento

Los instrumentos que se han utilizado en la investigación para el recojo de la información son: fichas bibliográficas y cuestionario.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1. Se realizó la aplicación del instrumento de encuesta, el cual fue aplicado al gerente de la empresa Virtual Express. S.A.

Para conseguir el objetivo específico 2. Se describe las oportunidades con las que la empresa en estudio, Virtual Express. S.A, se logra obtener información

según las encuestas realizadas.

Para conseguir el objetivo específico 3. Se realiza propuestas de mejora de acuerdo a las amenazas y dificultades encontradas durante el estudio en la empresa de transportes urbano Virtual Express. S.A.

4.6. Matriz de consistencia

Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno del micro y pequeñas empresas del Perú – caso EMP. TRANS. VIRTUAL EXPRESS. S.A del distrito de san juan de Miraflores – lima 2020

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECIFICO		
Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno del micro y pequeñas empresas del Perú – caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores – lima 2020.	¿Las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas Empresas del Perú? Caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.	Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú Caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. 2. Describir las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. 3. Explicar que el control interno mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. 	Control interno	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Cuantitativo, descriptivo y de caso.</p>

4.7 principios Éticos

Los principios éticos son actividades que tiene una persona humana.

Según investigación la persona necesita de cierto grado de protección y así determinar el riesgo que pueda incurrir un beneficio.

La confidencialidad, identidad, privacidad son parte de la ética, este principio implica que las personas participen voluntariamente en la investigación, así mismo dispongan de información adecuada con derechos fundamentales que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.

Donde se protege el bienestar de las personas que están en la influencia de las investigaciones. Para no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.

El investigador debe tener un juicio crítico, razonable y ponderable para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, que no toleren prácticas injustas. La equidad y la justicia otorgan a las personas que participan en la investigación que accedan a derecho 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 es la actividad que realiza el investigador para que no declaren riesgos y beneficios en función de los que participan en una investigación, resulta que el investigador evalúa cualquier anomalía dentro de su actividad de inmediato suspende con la integridad

científica.

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.

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas: El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal de investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general.

- Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización de traba y publicar repetidamente los mismos hallazgos.(Uladech Católica 2020)

V. RESULTADOS

5.1 resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo específico N° 1

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP.

TRANS. “VIRTUAL EXPRESS”

S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

CUADRO N° 1

AUTOR	RESULTADO
<p>Carrera & Zambrano (2016)</p>	<p>En su tesis denominada: “Implementación de Mecanismos de Control Interno para la Administración de una Agencia de Viajes Durante el Periodo 2015-2016”. Tuvo como objetivo general de implementar los mecanismos de control para la administración de una Agencia de Viajes durante el periodo 2016. La metodología utilizada fue bibliografía – documental. Llegó a la conclusión siguiente: La Implementación de mecanismos de control interno para la Administración de una Agencia de Viaje durante el periodo 2015-2016, tiene como objetivo implementar un manual de procedimientos para el control interno de una agencia de viajes, para mejorar las falencias y deficiencias en las diferentes áreas de la empresa. Este tema se creó con la finalidad de lograr que empresas Pymes como la Agencia de Viajes, logren que la empresa se mantengan con un sistema de control interno que le ayude fortalecer su organización como empresa y lograr eficiencia, efectividad y seguridad al ofrecer el servicio al cliente y optimizar sus niveles de ventas, obteniendo mayores ingresos</p>
<p>Macarlupu (2017)</p>	<p>En su tesis titulada “<i>Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M BUSS SAA CATACAOS – Piura 2015</i>”. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica – entrevista, y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Los autores concluyeron que el control interno administrativo en las empresas de transporte</p>

	<p>es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de Transporte 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.</p>
<p>Alave (2016)</p>	<p>En su tesis titulada “<i>Elaboración de Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte Urbano Bolognesi</i>”. Que es una de las muchas empresas que laboran actualmente en ciudad de Tacna y que brindan el servicio de transporte. El servicio de transporte poco a poco se está deteriorando y cada vez la insatisfacción de los usuarios es mayor y para comprobarlo nos planteamos objetivos que constó en realizar un diagnóstico actual y proponer una mejora para la situación actual para poder llegar a una situación deseada. Se pretende por medio de la presente investigación, plantear propuestas de mejora que fortalezcan ciertas necesidades básicas para el usuario, así como la mejora para cambiar la percepción que tienen los usuarios de dicha empresa. Para lo cual nuestro objetivo en el presente trabajo de tesis es poder contribuir con la Mejora de la Calidad de Servicio de la Empresa Bolognesi S.R.L. Con la estrategia de calidad de servicio buscando lograr la lealtad de los clientes, para el cual procedemos a elaborar un cuestionario dirigido a los actuales clientes de la empresa, consiguiendo así realizar el correcto diagnóstico de la empresa que nos permitirá determinar el costo/ beneficio y lograr diseñar los mecanismos de implementación necesarios para la mejora de la calidad de servicio.</p>

Lozano (2019)

En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso “Empresa de transportes urbano de pasajeros VERSOL S.A.C.” de Sihuas, 2016”.El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “versol s.a.c.” de sihuas, 2018. La investigación fue descriptivo, bibliográfica, documental y de caso, así mismo la herramienta útil fue el cuestionario que se aplicó en la empresa, encontrando los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1: Los autores afirman que el control interno es una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia y opta una herramienta para prevenir y manifestar negativos manejos en diferentes áreas; ya que determina el manejo de los recursos humanos. Respecto al objetivo específico 2: La empresa de transportes urbano de pasajeros “versol s.a.c”; ha optado el sistema de control interno donde la empresa fue positivo pero con algunas deficiencias que se puede mejorar, en el componente de ambiente de control un 50% y evaluación de riesgos con 25%. Respecto al objetivo específico 3: Al realizar el análisis comparativo del control interno de la empresa Versol s.a.c. Y los autores no se obtuvieron coincidencia en los resultados. Finalmente, concluyo que las empresas del Perú y en la empresa “versol s.a.c”. El control interno interviene en diferentes áreas, así como en la gestión administrativa, desde ahí opta la información que muestra dicho control que se realiza en las empresas de servicio para no correr el riesgo de deficiencias, evitar problemas en la empresa.

<p>García & Yoseling (2018)</p>	<p>En su tesis titulada <i>“Aplicación del Ciclo Deming para mejorar la productividad en la empresa de servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C Puente Piedra – 2018”</i>. Hoy en día la calidad y la satisfacción se ha vuelto un factor muy importante en todos los rubros para el crecimiento de una empresa, continuamente se habla de la mejora continua y el desarrollo y aplicación de técnicas de mejora para cumplir con los estándares solicitados por consumidores. El presente trabajo de investigación titulado: <i>Aplicación del ciclo Deming para mejorar la productividad</i> que tiene como objetivo analizar si la aplicación del ciclo Deming incrementa la productividad del servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C. El ciclo de Deming se define según el autor Gutiérrez .H como un procedimiento que sirve para estructurar y ejecutar proyectos de mejora que consiste en cuatro etapas o fases: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, la productividad se define según el mismo autor Gutiérrez. H. la obtención de mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos, que se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. El presente trabajo es aplicado de diseño experimental de tipo Cuasi experimental obteniendo una población de 40 buses y con una muestra el total de la población se utilizarán como instrumentos registros cuantificables y el procedimiento estadístico para obtención de resultados de confiabilidad es el sistema SPSS 2.2. Los resultados obtenidos demuestran que el Ciclo Deming mejora la productividad en la empresa de servicios de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C obteniendo como resultado favorable más de lo estimado. (Resultados)</p>
<p>ChuquiHuamani (2018)</p>	<p>En su tesis titulada <i>“Diagnóstico y propuesta de mejora en el servicio expreso de un sistema de transporte público, urbano y masivo de tipo BRT (Bus Rapid Transit) en la ciudad de Lima empleando simulación de eventos discretos”</i> El siguiente tesis de investigación desarrolla la aplicación de simulación de eventos discretos en un sistema de transporte público, urbano y masivo del tipo Bus Rapid Transit (BRT) en la ciudad de Lima Metropolitana. El objetivo de la propuesta de mejora es disminuir los tiempos de espera en las estaciones y mejorar la calidad de servicio, a través de la implementación de más buses a lo largo de la ruta troncal. Cabe señalar que las esperas en las estaciones principales y de transbordo en el Corredor 1 son uno de los principales problemas que afectan al servicio, específicamente en horas punta de la mañana. En el primer capítulo, se presentan las herramientas de diagnóstico y estadísticas, así como la base teórica para la simulación de</p>

eventos discretos. En el segundo capítulo se realizará la descripción de la institución sujeta a análisis, para luego continuar con el diagnóstico que conllevará a la selección de los problemas más relevantes. Finalmente, se determinará y seleccionará cuáles son las causas raíces a dichos problemas, para las cuales se plantearán contramedidas que derivarán en la selección de la mejor alternativa. En el tercer capítulo, se realizará el análisis de los datos de entrada; así, como se definirían los elementos de simulación de eventos discretos y se procederá a construir los modelos usando el software Arena. Cabe mencionar que estos modelos deberán reflejar la situación real de los sistemas. Seguidamente, se planteará una propuesta de mejora usando la herramienta OptQuest, que determinará los tiempos entre salidas óptimos de los buses expresos para cada ruta. Finalmente, en el cuarto capítulo se realiza una evaluación técnica de la propuesta de mejora, que revela que los tiempos de cola y de sistema son reducidos en 74 % y 33 % respectivamente. Por otro lado, la evaluación económica, nos da un alcance de la viabilidad de la propuesta de mejora, pues en un horizonte de 5 años, el Valor Actual Neto (VAN) obtenido fue de S/. 2'931,331 soles, la Tasa Interna de Retorno (TIR) fue de 10.08 %, mayor a la Tasa Social de Descuento de 8 %, y el ratio Beneficio – Costo (B/C) fue de 1.049. Estos indicadores señalan que el proyecto es factible; no obstante, también se realizó un análisis de sensibilidad teniendo en cuenta los cambios en variables relevantes como la demanda y el costo de mano de obra, que confirmaron que la propuesta de mejora es económicamente rentable.

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 2

2. Describir las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS.

S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020”.

Se realizó un resumen de la encuesta aplicada al gerente y 4 trabajadores de la empresa en estudio. “VIRTUAL EXPRESS. S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020”.

CUADRO N°2

CUESTIONARIO					
ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACION
I	Cuestionario de control interno	si	no	otros	
1	¿Tiene implementado un Sistema de Control Interno la empresa? a) si b) no c) otros	()	(x)	()	
2	¿Considera Ud. Que el Control Interno mejoraría el objetivo de la organización? a) Si b) No c) Otros	(x)	()	()	
3	Ud. Cree que requiere de personal profesional que implante un sistema de control y administre la empresa. a) Si b) No c)Otros	(x)	()	()	
4	¿Constitución de la Empresa? a) Sociedad b) Asociación c) Otros	(x)	()	()	
5	¿Tiempo de la empresa en la actividad de transporte urbano? a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) Más de 10 años	()	()	(x)	06
6	¿Fines de la empresa?				

	a) Lucrativo b) Ninguna c) Otros	(x) () ()	
7	¿Cantidad de socios de la empresa? a) 1 - 3 b) 4 - 10 c) Otros	 () () (x)	 0 2
8	¿Total de unidades vehiculares de la empresa? a) 1 - 10 b) 11 - 20 c) 30 – 40	 () () (x)	 30
9	¿Cuál es el tipo de unidad con el que presta servicio la empresa? a) combi b) coaster c) bus	 (x) () ()	 Camioneta rural
10	¿Qué tipo de servicio que brinda la empresa? a) transporte Urbano b) transporte Interurbano c) transporte Interprovincial	 (x) () ()	
11	¿La capacidad de pasajeros que lleva por vehículo? a) son 15 b) son 20 c)son 30	 (x) () ()	 sentados 15
12	Cuál es el tiempo aproximado de recogido? a) 1 hora b) 2 horas c) 3 horas	 () () (x)	 Ida y vuelta
13	¿Cuántas vueltas diarias realizan cada unidad? a) 1 a 3 vueltas b) 3 a 6 vueltas c)6 a 10 vueltas	 () (x) ()	 0 4

II	ASPECTO ADMINISTRATIVO		
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos administrativos? a) Si b) No	() (x)	
15	¿La empresa cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)? a) Si b) No	() (x)	
16	¿ la empresa tiene una estructura organizacional actualizado a) Si b) No	() (x)	
17	¿Cuenta la empresa con licencia de funcionamiento para la ruta de origen? a) Si b) No	(x) ()	
18	¿Se realiza el registro de entrada y salida de vehículos y personal operativo? a) Si b) No	(x) ()	
19	¿El gerente realiza capacitación al personal administrativo y operativo? a) Si b) No	() (x)	
20	¿Evalúa la empresa la calidad de servicio? a) Si b) No	() (x)	
21	¿El gerente supervisa el trato a los usuarios del servicio? a) Si	(x)	

	b) No	()	
22	¿Tiene un área adecuado para realizar charla o capacitación? a) si b) no	() (x)	
23	¿Los usuarios comunican a la gerencia las inconveniencias presentados durante el servicio? a) Si b) No	(x) ()	
III	CONTROL INTERNO CONTABLE		
24	¿La empresa cuenta con un contador permanente o externo? a) Contador permanente b) contador externo	() (x)	
25	¿La empresa tiene documentos que respaldan sus trámites y operaciones? a) Si b) No	(x) ()	
26	¿Cuenta la empresa con área de caja para las liquidaciones y otros servicios? a) Si b) No	(x) ()	
27	¿La empresa lleva a cabo sus declaraciones de sus tributos y pagos de forma oportuna? a) Si b) No c) A veces	(x) () ()	
28	¿Cuál es fin del dinero recaudado diariamente en la empresa? a) Se abona diariamente al banco b) Se contabiliza y se guarda en la empresa c) Otros	() () (x)	

IV	ASPECTO LABORAL		
29	¿Total de personal administrativo que cuenta la empresa? a) De 1 a 2 b) De 3 a 6 c) Más de 10	(<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	03
30	¿Total de choferes y cobradores que cuenta la empresa? a) de 10 a 15 b) de 20 a 30 c) de 40 a 50	(<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>)	60
31	¿Con cuántos trabajadores en planilla cuenta de la empresa? a) de 1 a 10 b) de 15 a 20 c) otros	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	03
32	¿Cómo reciben su pago el personal de planilla? a) Efectivo b) Deposito c) Otros	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	
V	CONTROL INTERNO OPERATIVO		
33	¿Los conductores cuentan con brevete categorizados según la normativa de MTC? a) SI b) NO c) Algunos	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	
34	¿Tienen algún otro seguro particular las unidades de la empresa? a) SI b) NO c) Solo SOAT	(<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>)	

35	¿los unidades cuentan con los equipos necesarios frente a una contingencia? a) SI b) NO	(x) ()	
36	¿En la empresa la supervisión de transporte se realiza de manera constante? a) SI b) NO	() (x)	
37	¿La empresa cuenta con cuadro de sanciones por el incumplimiento de trabajo? a) SI b) NO	(x) ()	
38	Se evalúa el cumplimiento de los operadores de transporte de manera constante? a) SI b) NO	() (x)	
39	¿SUTRAN viene a realizar la inspección y funcionalidad de la empresa? a) SI b) NO	(x) ()	
40	¿Se supervisan a los operadores todos los días su óptima condición de descanso y sobriedad antes de conducir? a) SI b) NO	(x) ()	

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03

1. Explicar la relación del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú

Caso. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A. Del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Se realiza un análisis comparativo entre las empresas de transporte del Perú y empresa de transporte urbano VIRTUAL EXPRESS S.A DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2020.

CUADRO N°3

FACTORES DE COMPARACION	RESULTADOS OBJETIVO .E.1	RESULTADOS OBJETIVO .E.2	RESULTADOS
<p>RESPECTO AL CONTROL INTERNO</p>	<p>Carrera & Zambrano (2016) concluye, con el objetivo de implementar un mecanismo y manual de procedimientos para mejorar el control interno de una Agencia de Viajes, y así mejorar las falencias y deficiencias en las diferentes áreas de la empresa, como también ayudara a fortalecer su organización como empresa y lograr efectividad y competitividad.</p>	<p>La empresa de transportes urbano Virtual Express. S.A carece de un Sistema de Control Interno. Por lo que se tiene que implementar un Sistema de Control Interno.</p>	<p>COENCIDE</p>

<p>RESPECTO AL ASPECTO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Macarlupu (2017) define que el control interno en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión y comunicación eficiente en la empresa de transporte urbano. Finalmente se concluye que tanto los autores como en los casos estudiado, el control interno es muy importante en la organización.</p>	<p>La empresa de transporte urbano Virtual Express. S.A. No cuenta con los estándares de supervisión de rutas y de comunicación, se concluye que el sistema de control interno ara cambios positivos para cumplir con los objetivos planteadas.</p>	<p>COENCIDE</p>
--	---	---	------------------------

<p>RESPECTO AL CONTROL INTERNO CONTABLE</p>	<p>Paredes & Álvarez (2019). Concluyen que el sistema de control interno es un diseño adecuadamente planificado, que cuyo objetivo es resolver los problemas suscitados en la organización. Entonces son conjunto de métodos generados la mayoría por la gerencia administrativa que tienen por finalidad prevenir posibles riesgos en un período y obtener una seguridad prudente sobre la eficacia y eficiencia de los procedimientos de una organización, la investigación que se presenta tiene como objetivo describir el control interno del inventario como recurso competitivo en una Mype y se plantea un estudio de enfoque cuantitativo y revisión documental en la cual el resultado es poca formalidad, deficiente de los procesos de control que serán corregidos para establecer una Mype</p>	<p>En la empresa de transportes Virtual Express S.A. se define que el control interno se presenta en la parte administrativa ejecutando la parte formal de la empresa, quien da sustento en la realización de trámites administrativos y declaraciones a la Sunat.</p>	<p>COENCIDE</p>
--	---	--	------------------------

		de competitividad.	
RESPECTO AL ASPECTO LABORAL		Zapata, Vélez, Serna (2020) define que la actividad de transporte es una organización competitivo, ya que es responsable de 50% de los costos logísticos de las mismas, en la cual su objetivo es mejorar la gestión de ruteo de vehículos de una empresa de transporte. A partir de esta aplicación se obtienen hallazgos que permitirán disminuir los impactos negativos del transporte en la sociedad.	La empresa Virtual Express .S.A. nos plantea que se integrara a tener un sistema de transporte ordenado la cual dará solución al problema que está generando actualmente en el tema de ordenamiento que da incomodidad a los usuarios, así mismo generando más empleo en la sociedad.
CONTROL INTERNO OPERATIVO		Custodio, Fukuro, Ferreira (2019) según el análisis del control interno en el sector de almacenes de una empresa de transporte, por el impuesto por el entorno empresarial ha impulsado a las empresas mejorar constantemente su funcionamiento para ser más eficientes y productivas. Considerando este escenario de esta investigación fue evaluar la implementación del COSO de control interno de pasajeros. La investigación se realizó mediante el método de evaluación- investigación	En la empresa de transportes urbano Virtual Express S.A. se realizó la investigación donde mejorara la productividad considerando el escenario de la investigación implementando el mecanismo de control interno.
			COENCIDE
			COENCIDE

	<p>recolectando datos observación directa y entrevistas. Los hallazgos muestran que los controles son conscientes con la metodología COSO; sin embargo se observan algunas mejoras en la comunicación interna y externa, así como en la calificación y formación de los empleados.</p>		
--	--	--	--

Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico N 01

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS”

S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Basándome según los autores para concluir con respecto a los resultados específicos de la empresa de transportes Virtual Express S.A.

Carrera & Zambrano (2016) el autor carrera y Zambrano llegando a una conclusión sobre la implementación del mecanismo de control interno, donde se tiene que implementar un sistema de mejora en la Empresa de transporte urbano Virtual Express. S.A. así mismo se lograra que la organización se mantenga su control interno que ayudara a mantener su organización administrativa y operativa dentro de la empresa, para ello se debe seguir las políticas corporativas correctamente y verificar el cumplimiento del sistema de control interno.

Macarlupu (2017) Se concluye que el Control Interno en el sector de transporte Urbano Virtual Express. S.A. En la cual se desarrolló usando las metodologías descriptivas, cuantitativas y bibliográficas. Que la empresa mejore en su organización implementando un sistema de control interno, El Gerente y todos los funcionarios administrativos cumplan con las normas que se establece dentro de la organización donde finalmente se propone mejorar a nivel de la

empresa.

Zapata, Vélez, Serna (2020) el autor concluye que definitivamente la responsabilidad es de la empresa de transporte por que no tuvo una organización estricta con los concesionarios es por ello que algunos no cumplen con los acuerdos establecidos de la Empresa Virtual Express S.A. Actualmente como se está viviendo una pandemia mundial por el Covid 19. El problema se incrementó considerablemente con los concesionarios, porque algunos no están trabajando de forma correcta según los protocolos de seguridad y con la organización de la empresa.

Alave (2016) establece, muchas empresas de transporte poco a poco se deterioran por la falta de educación en el sistema de control. en cuanto al deterioro de las empresas se emplea un sistema como estrategia que mejora la calidad de servicio, buscando lograr la lealtad de los clientes, para el cual procedemos a elaborar un cuestionario dirigido al gerente de la empresa de transportes Virtual Express S.A. consiguiendo así realizar el correcto diagnostico en la empresa que permitirá determinar las falencias dentro de la empresa, generando la implementación de un sistema de control interno organizado para la mejora de calidad de servicio.

Lozano (2019) según el autor el control interno es una herramienta para describir las características de una empresa, utilizando encuestas y cuestionarios para encontrar los errores que surgen en la empresa. Por lo tanto el

control interno es una herramienta de gestión que beneficia toda operación con eficiencia en los determinadas áreas de estudio, optando que el sistema de control interno encontró algunas deficiencias. La cual determina la mejora en el manejo de los recursos humanos como también en la parte operativa dentro de la organización.

García & Yoseling (2018) concluye que brindar la calidad de servicio es un factor muy importante para el desarrollo, sostenimiento y crecimiento de las empresas, aplicando las estándares solicitados por los consumidores para mejorar la productividad en la empresa de transporte urbano. Algunos autores definen que el control interno es una estructura que sirve para ejecutar proyectos de mejora que consiste en cuatro etapas: planear, hacer, verificar, y actuar, y así obtener los mejores resultados en los servicios que presta la empresa, considerando los recursos empleados dentro de la organización mejorando notablemente la calidad de servicio en bien de los usuarios.

Análisis de Resultados respecto al objetivo específico N° 02

Describir los resultados de las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Con respecto al análisis de resultados que se realizó con las encuestas del cuestionario de la empresa de transportes en estudio, llegando a concluir con los resultados de propuesta de mejora.

a) **Respecto al control interno.** La empresa de transportes urbano virtual express S.A. cuya organización está representado con su capital y acciones que le sustenta la operatividad , exclusivamente a la prestación de servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir responsabilidades que correspondan dentro de la celebración del contrato de la concesión.

La empresa en la actualidad cuenta con 40 vehículos tipo camioneta rural son netamente de los concesionarios. Los concesionarios realizan el pago todos los días la suma de s/ 20 por concepto de derecho de la línea llamada (cotización).

La empresa en el rubro comercial se encuentra durante 5 años en servicio a la sociedad, que está legalmente constituida con fines lucrativos, contando la empresa se encuentra con sus unidades como transporte urbano (combi), que trasladan una cantidad máxima de 14 pasajeros aproximadamente, el tiempo de frecuencia de salidas de vehículos es cada 3 minutos y el recorrido dura casi 3 horas que equivale a 36 kilómetros aproximadamente y dan 4 vueltas por día.

b) **respecto al aspecto administrativo.** Las empresas emanan netamente de la gerencia para su operatividad del servicio y una estructura organizada actualizada, por lo cual carece de un manual de organización y funciones (MOF), que especifica de forma reglamentaria las actividades de la gerencia, manteniendo al día sus documentos para la supervisión de la entidad

encargada, como también mantener las rutas que son establecidas por la gerencia de transportes en estudio.

Según a la calidad de servicio se supervisara el trato a los usuarios y realizar quejas y/o reclamos mediante el libro de reclamaciones y dar la atención necesaria a los usuarios sobre alguna queja o irregularidades con el concesionario durante el trayecto de la ruta. La empresa que vengo investigando algunos de los concesionarios no están cumpliendo con los acuerdos realizados en la empresa. El horario de inicio de sus actividades se detalla de la siguiente manera: horario de salida es de cinco de la mañana y la hora de retorno es hasta las 10 pm, la frecuencia de salida de las aproximadamente de tres horas ida y vuelta, son los horarios que cubren todos los días los concesionarios juntamente con su cobrador. Donde el paradero inicial empieza en Av. las tunas S/n San Juan de Miraflores y 26 de diciembre en Villa María del Triunfo.

unidades de su punto de partida es cada 3 minutos y el recorrido dura En la cual podemos indicar que no cuenta con los dispositivos de hora que se marca para indicar el orden del recorrido de cada concesionario en su recorrido.

c) respecto al control interno contable. La organización cuenta con personal profesional contador externo quien realizar las operaciones contables y financieras de la empresa así mismo de llevar y mantener al día con sus obligaciones tributarias y otros.

Dentro de la empresa la logística, realiza requerimientos de materiales de

aseo y limpieza para el buen mantenimiento del local dentro de la organización.

La organización no asume los gastos de abastecimiento de combustibles, tampoco el mantenimiento de las unidades móviles de los concesionarios, entonces cabe mencionar que cada propietario administra su vehículo, donde el concesionario paga un monto de dinero diario por pertenecer a la línea de la empresa.

d) respecto al aspecto laboral.- la empresa de transportes Virtual Express S.A. cuenta con 4 empleados, y 2 profesionales contador y abogado los que se encargan del lado contable y el legal. Y cada empleado se encuentra en sus respectivas áreas y funciones como es: la secretaria realiza recepciones, trámites y envío de documentos, como también apoya al personal encargado de la sub gerencia.

Personal de limpieza, es el encargado de mantener y conservar los ambientes del local limpio y ordenado, para la buena imagen de la empresa.

Personal de caja, es el encargado de recibir la cotización de los concesionarios y como también cobrar ingresos por otros conceptos y rendir cuenta al gerente.

El sub gerente, es la persona encargada de controlar, verificar e informar la operatividad al gerente de la empresa, como también es el encargado de recepcionar directamente cualquier queja o reclamo de parte de los usuarios o afines dentro de la organización de la empresa.

e) Respecto al sistema operativo. La empresa de transportes urbano Virtual

Express S.A: cuenta con conductores con brevetes categorizados según las normas del Ministerio de Transportes y Comunicación (MTC); como también conocen el reglamento nacional de tránsito para evitar los accidentes de tránsito durante sus actividades. Se capacita constantemente a los concesionarios y cobradores para dar buen servicio al usuario, también se supervisa a los conductores que deben mantenerse e en buen estado de salud como físico y mental antes de operar sus unidades de transportes. Las unidades de transporte si cuentan con un certificado contra accidentes de tránsito (SOAT), tarjeta de circulación, tarjeta de propiedad y revisión técnica. Todos esos documentos al día para evitar cualquier infracción.

Se menciona que los unidades de transporte cuentan con los equipamientos de contingencias las cuales son, extintor, kit de herramientas básicas, llanta de Repuesto y botiquín de primeros auxilios.

La empresa realiza control preventivo permanente para hacer cumplir con los equipos de herramientas antes mencionado para evitar cualquier incidente durante la actividad rutinaria. Para los concesionarios que al momento de la inspección o revisión no cuenten con los equipos mencionados o los papeles vencidos serán suspendidos por 2 días de trabajo y son acumulables para una sanción drástica.

Análisis de Resultados respecto al objetivo específico N° 03

2. Explicar la relación de control interno que mejoran las oportunidades del

micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

a) Realizando un análisis comparativo, Carrera & Zambrano (2016) llegando a una conclusión sobre la implementación del mecanismo de control interno, donde se tiene que implementar un sistema, para mejorar las falencias y deficiencias que ocurre en el área de la empresa de transporte urbano Virtual Express. S.A. así mismo se lograra que la empresa se mantenga con un sistema de control interno que le ayude a fortalecer su organización, administrativa y operativa como empresa, para ello se debe seguir las políticas corporativas correctamente y verificar el cumplimiento del sistema de control interno.

b) Macarlupu (2017) Se concluye que el control interno en las empresas del sector de servicios de transportes urbano de pasajeros Virtual Express. S.A. En la cual se desarrolló usando las metodologías descriptivas, cuantitativas y bibliográficas. Que la empresa mejore en su sistema de implementación del control interno, que el gerente y todos los funcionarios administrativos cumplan con las normas que se establece dentro de la organización donde finalmente se propone mejora a nivel de la empresa.

c) Zapata, Vélez, Serna (2020) el autor concluye que definitivamente la responsabilidad es de la empresa de transporte por que no tuvo una organización estricta con los concesionarios es por ello que algunos no cumplen con los acuerdos establecidos de la empresa virtual express S.A.: Actualmente como se está viviendo una pandemia mundial por el Covid 19.

El problema se incrementó considerablemente con los concesionarios, porque algunos no están trabajando de forma correcta según los protocolos de seguridad y con la organización de la empresa.

d) Alave (2016) establece, muchas empresas de transporte poco a poco se deterioran por la falta de educación en el sistema de control. en cuanto al deterioro de las empresas se emplea un sistema como estrategia que mejora la calidad de servicio, buscando lograr la lealtad de los clientes, para el cual procedemos a elaborar un cuestionario dirigido al gerente de la empresa de transportes Virtual Express S.A. consiguiendo así realizar el correcto diagnóstico en la empresa que permitirá determinar las falencias dentro de la empresa, generando la implementación de un sistema de control interno organizado para la mejora de calidad de servicio.

e) Lozano (2019) según el autor el control interno es una herramienta para describir las características de una empresa, utilizando encuestas y cuestionarios para encontrar los errores que surgen en la empresa. Por lo tanto el control interno es una herramienta de gestión que beneficia toda operación con eficiencia en las determinadas áreas de estudio, optando que el sistema de control interno encontró

f) García & Yoseling (2018) concluye que brindar la calidad de servicio es un factor muy importante para el desarrollo, sostenimiento y crecimiento de las empresas, aplicando los estándares solicitados por los consumidores para mejorar la productividad en la empresa de transporte urbano. Algunos autores definen que el control interno es una estructura que sirve para

ejecutar proyectos de mejora que consiste en cuatro etapas: planear, hacer, verificar, y actuar, y obtener los mejores resultados en los servicios que presta la empresa, considerando los recursos empleados dentro de la organización mejorando notablemente la calidad de servicio en bien de los usuarios.

VI.CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico N 01

En esta tesis se estableció que las oportunidades de control interno mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú Caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

- a) Teniendo en cuenta a los Antecedentes Nacionales e Internacionales, y las bases teóricas, se concluyó que las empresas de transporte urbano carecen de un sistema de Control interno, es decir es sumamente importante implementar un mecanismo para que un agencia de viajes llevan un sistema de mecanismo de control interno en la área de administración u operativa, ya que con su aplicación se puede identificar fallas en las que no están operando de una manera correcta para implementar el sistema de control interno que permite entregar una información correcta, segura y confiable de los estados financieros y del resto de las operaciones. Carrera & Zambrano (2016).
- b) El autor concluyo carecen de implementación del control interno en el área administrativo de las empresas de transporte debido a la falta de supervisión y control con respecto al servicio y rutas. Macarlupu (2017).
- c) Según el autor elabora un cuestionario dirigido a los actuales clientes de la empresa,

consiguiendo así realizar el correcto diagnóstico de la empresa que nos permitirá determinar el costo beneficio y lograr diseñar los mecanismos de implementación necesarios para la mejora de calidad de servicio. Alve (2016).

d) Concluyó que el control interno interviene en diferentes áreas, así como en la gestión administrativa, desde ahí opta la información que muestra dicho control que se realiza en las empresas de servicio para no correr el riesgo de deficiencias, evitar problemas en la empresa Lozano (2019).

e) Concluye que los resultados obtenidos demuestran que el sistema de control interno mejora la productividad en la empresa de servicios de transporte Urbano obteniendo como resultado favorable más de lo estimado García & Yoseling (2018)

f) El autor concluyen que el sistema de transporte público necesita de una simulación de eventos discretos que disminuirá el tiempo de espera en paraderos autorizados y mantener a los usuarios sin demora de unidades de transportes. Chuquihamani (2018).

Respecto al objetivo específico N° 02

En este informe se describe y realiza un análisis sobre los cuestionarios realizadas a los trabajadores de la empresa para que las oportunidades del control interno mejoren en el micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Según los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a la empresa del caso en estudio.

La empresa de transportes urbano Virtual Express S.A. No tiene implementado su sistema de control interno, por lo que se ha visto una perdida en cuestión de los ingresos generados por parte de los concesionarios. Consiste en que los concesionarios

por no pagar un cupo por salida del paradero de inicio, lo que hacen ellos es realizar sus actividades de manera informal saliendo de la mitad de ruta así mismo sin llegar a su paradero inicial todo eso es por no generar su pago en la oficina. Por otro lado los resultados que se obtuvieron acerca de la encuesta, se pudo encontrar los conductores no están respetando los acuerdos internos en la prestación de servicio. Todos los vehículos cuentan con los respectivos equipos de primeros auxilios como también kit de herramienta. El personal encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento lo realiza debes en cuando quiere decir que no hace la fiscalización todos los días por lo tanto se implementa el sistema de control interno para controlar los errores suscitados y tener efectividad y control con los concesionarios.

Respecto al objetivo específico n° 03

Se explicó la relación comparativa de los objetivos 1 y 2 para que el control interno mejoren sus oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. Llegando a los resultados obtenidos dentro de la empresa se pudo concluir que se tiene que implementar un mecanismo de control para corregir las falencias que existen en la empresa que está generando perdida. Ahora con la implementación de control interno tendrá una efectividad y rentabilidad en todas sus operaciones que conllevaran a sus objetivos planteados

Propuesta de mejora

1. La empresa debe hacer cumplir los acuerdos tomados dentro de la gerencia para corregir los errores causados por parte de los accionistas.
2. Hacer cumplir el mecanismo de control interno en la empresa en estudio.
3. Realizar charlas acerca del buen trato y servicio al usuario.
4. Hacer cumplir con los mantenimientos del vehículo para prevenir problemas durante su servicio.
5. Implementar un reloj en puntos específicos dentro de su recorrido, para evitar el desorden y el correteo entre concesionarios.
6. Hacer cumplir a los concesionarios con su obligación con la empresa.
7. Llevar un control estricto en la llegada y salida de los vehículos en la empresa.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Ruiz (2017). *Análisis de las medidas de fomento de transporte público urbano recogidas en los planes de movilidad urbana sostenible de las capitales de provincias españolas (año 2016) Recurso electrónico. Universidad.*

Quintero. (2017). Bicicletas compartidas como sistema de transporte público urbano: análisis de políticas públicas en Colombia (1989- 2017). *Revista Ciudades, Estados y Política*, 4(3), 17–35.

Carmen Luisa Vásquez Stanescu, Rhommer Orlando Pérez Cedeño, Rodrigo Ramírez-Pisco, & William José Osal Herrera. (2020). Sistemas de Transporte Urbano en Latinoamérica. *Tordesillas, Revista de Investigación Multidisciplinar*, 17, 31–44.

Pavón Sierra, D. E., Villa Andrade, L. C., Rueda Manzano, M. C., & Xavier Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. (Spanish). *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(87), 860–873.

Andrés Zapata-Cortes, J., Rodrigo Vélez-Bedoya, Á., & Darío Arango-Serna, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. (Spanish). *Investigación Administrativa*, 126, 139

Muñoz Miguel, J. P., & Anguita Rodríguez, F. (2019). La tarificación vial en el marco de las

políticas de transporte urbano: Un estudio empírico sobre su aceptabilidad social y eficacia en la ciudad de Madrid. *Gestión y Política Pública*, 28(1), 175–206.

Julián Rodrigo Quintero González. (2019). Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible (DOTS). Una prospectiva para Colombia. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(3), 59–68.

Lastra Calderón, N. P., Lucero Salcedo, J. M., & Sandoval Malquín, D. M. (2020). Estrategia financiera para las operadoras de transporte urbano de la ciudad de Tulcán. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1

Estefanía Paredes, & Aránzazu Berbey Álvarez. (2019). Situación actual del Sistema de transporte en la ciudad de Quito, Ecuador: una propuesta de mejora. *Tordesillas, Revista de Investigación Multidisciplinar*, 16, 5–40.

Pedro Riquelme, Gustavo Gatica, & Erick Orozco. (2015). Diseño de un Modelo de Operación para Ruteo de Transporte Urbano Basado en Simulación Discreta. *Investigación e Innovación En Ingenierías*, 3(2).

Mendinueta-Martínez, M., Herazo-Beltrán, Y., Rebolledo-Cobos, R., & Polo- Gallardo, R. (2017). Diferencias en el riesgo postural y en la percepción de molestias músculo esqueléticas en conductores de autobuses de transporte urbano con transmisión mecánica o automática. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 36(6), 174–178

De Jesús Custodio, J., Yukari Fukuro, T., Andressa Pavão, J. y Delconte Ferreira, J. L. (2019).

Análisis del control interno en el sector de almacenes de una empresa de transporte a la luz de la metodología COSO.

(sánches.2017). En su tesis titulada herramienta de control financiero para la empresa Nuevo Transporte de América CIA. LTDA

Antecedentes nacionales

inga martínez, a. a., & caro oroepza, b. c. (2020). *diagnóstico y propuesta de mejoramiento del sistema de transporte público urbano de las avenidas lima y ramón castilla del distrito de barranca-2018.*

Macarlupu Cielo, M. F. (2017). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M BUSS SAA CATACAOS – Piura 2015.*

Flores Mamani, E. (2018). *Impacto de los sistemas inteligentes de transporte (ITS) en la gestión de empresas de transporte urbano en la ciudad de Puno, 2017.*

Alave Jaliri, S. A., Lopez Huenacuni, J. P., & Lupaca Maquera, C. E. (2016). *Elaboración de Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte Urbano Bolognesi.*

Carhuaricra Céspedes, L. J., Falcón Cabrera, J. B., & Hurtado Marmolejo, C. J. (2019).

Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento de una empresa peruana de transporte urbano: Caso Allin Group - Javier Prado S.A.

Lozano Torres, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de transportes urbano de pasajeros VERSOL S.A.C.” de Sihuas, 2016.*

Chuquihuamaní Altamirano, K. E. (2018). *Diagnóstico y propuesta de mejora en el servicio expreso de un sistema de transporte público, urbano y masivo de tipo BRT (Bus Rapid Transit) en la ciudad de Lima empleando simulación de eventos discretos.*

García Hinocho, Y. A. E. (2018). *Aplicación del Ciclo Deming para mejorar la productividad en la empresa de servicio de transporte urbano Cruz de Motupe S.A.C Puente Piedra - 2018.*

(Curo 2020) *Caracterización del control interno y su incidencia en la gestión de los inventarios en las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa "S & J" E.I.R.L. DE AYACUCHO, 2016.*

Godoy Tucto, J. (2018). *Problemática del transporte público en la ciudad de Huánuco: 2015.*

Rodríguez, G. (2014). Flujo de caja. Actualidad empresarial N° 308. V11-1.

Recuperado http://aempresarial.com/servicios/revista/308_9_AWJQFJMZGTYPJIMST
CWQMFZ SGQPMDDQDZAUFJHFQBEGKNSCHVY

ANEXO

EVIDENCIAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES URBANO “VIRTUAL EXPRESS S.A”





E.T. VIRTUAL EXPRESS S.A.

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Gerencia de Transporte Urbano

RECORRIDO AUTORIZADO SEGUN R.S.G. N° 5386-14 MML/GTU-SRT

CALLE S/N
AV. LAS TUNAS
S.J.M.

PARADERO INICIAL AUTORIZADO

PARADERO FINAL AUTORIZADO

SAN JUAN DE MIRAFLORES

AV. 26 DE NOVIEMBRE

VILLA MARIA DEL TRIUNFO

ruta 7804

ITINERARIO IDA

ITINERARIO VUELTA

CA. S/N
AV. LAS TUNAS
AV. ALAMEDA 2
AV. CANTA
CA. PIURA
AV. EDILBERTO RAMOS
AV. PRINCIPAL
AV. SOLIDARIDAD
AV. ABANCAY
AV. PASEO DE LA SOLIDARIDAD
AV. EDILBERTO RAMOS
AV. SALVADOR ALLENDE
AV. SAN JUAN
AV. RAMOS VARGAS MACHUCA
AV. CESAR CANEVARO
AV. BELISARIO SUAREZ
AV. MIGUEL IGLESIAS
AV. REP. DE ALEMANA
AV. MANUEL ESCORZA
CA. LAS TORRES
CA. JUAN PABLO SEGUNDO
AV. 4 DE DICIEMBRE
CA. EL EJERCITO
CA. FRANCISCO MACHUCA
CA. SANTOS ZAMUDIO
AV. EJERCITO
JR. RAMON CASTILLA
CA. MERCEDES CABELLO
CA. WIRACOCHA
AV. UNION
CA. ATALAYA
CA. HUAYNA CAPAC
AV. PACHACUTEC
AV. 26 DE NOVIEMBRE

AV. 26 DE NOVIEMBRE
AV. PACHACUTEC
AV. JOSE PARDO
CA. MARIA PARADO DE BELLIDO
CA. HUAYNA CAPAC
CA. ATALAYA
AV. UNION
CA. WIRACOCHA
CA. MERCEDES CABELLO
JR. RAMON CASTILLA
AV. EJERCITO
CA. SANTOS ZAMUDIO
CA. FRANCISCO MACHUCA
CA. EL EJERCITO
AV. 4 DE DICIEMBRE
CA. JUAN PABLO SEGUNDO
CA. LAS TORRES
AV. LAS TORRES
AV. MANUEL ESCORZA
AV. REP. DE ALEMANA
AV. MIGUEL IGLESIAS
AV. BELISARIO SUAREZ
AV. CESAR CANEVARO
AV. RAMOS VARGAS MACHUCA
AV. SAN JUAN
AV. SALVADOR ALLENDE
AV. PASEO DE LA SOLIDARIDAD
AV. SOLIDARIDAD DE ABANCAY
AV. PRINCIPAL
AV. EDILBERTO RAMOS
CA. PIURA
AV. CANTA
AV. ALAMEDA 2
AV. LAS TUNAS

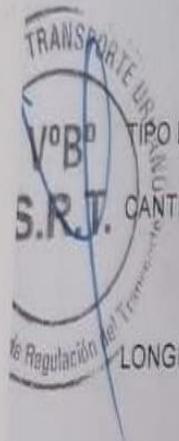
Señores pasajeros en caso de observar incumplimiento del recorrido formule su queja llamando al teléfono 994877885

SEÑORES USUARIOS RECLAMEN SU BOLETO

CA. WIRACUCHA
AV. UNIÓN
CA. ATALAYA
CA. HAYNA CAPACA
AV. PACHACUTEC
AV. 26 DE NOVIEMBRE

AV. EDILBERTO RAMOS
CA. PIURA
AV. CANTA
AV. ALAMEDA 2
AV. LAS TUNAS

DATOS TÉCNICOS



TIPO DE UNIDAD : CAMIONETA RURAL
CANTIDAD DE FLOTA : OPERATIVA 29
RETEN 01
TOTAL 30
LONGITUD DE RECORRIDO : IDA 18.10
VUELTA 18.04
TOTAL 36.14

VELOCIDAD PROMEDIO : 26 Km/h

FRECUENCIA : 3 Min

PARADERO INICIAL : AV. LAS TUNAS - SAN JUAN DE MIRAFLORES

MEDIA VUELTA : AV. 26 DE DICIEMBRE / CA. MAJES - VILLA MARIA DEL TRIUNFO

ESTACIONAMIENTO INICIAL : ASOC. DE VIVIENDA FRONTERAS UNIDAS MZ. B LOTE 23 (PAMPLONA ALTA) - SAN JUAN DE MIRAFLORES - EN EVALUACIÓN (MEMO N° 616-18-SRT)

ESTACIONAMIENTO FINAL : EN EVALUACIÓN (MEMO N° 616-18-SRT 21.06.2018)









ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N o	Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
		2020				2020				2020				2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										

7	Elaboración de consentimiento informado							X								
8	Ejecución de la metodología								X							

	Resultados de la investigación								X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X						
11	Redacción de pre informe de investigación										X					
12	Reacción del informe final											X				
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación												X			
14	Pre banca													X		
15	Presentación de ponencia														X	
	redacción del artículo científico															X
	(*) solo en los casos que aplique															

ANEXO 2: PRESUPUESTOS

Presupuesto desembolsable (Estudiante)

Categoría	Bases	% Numero	Total s/
Suministros			
Impresión	18	0.50	9.00
copias	150	0.10	15.00
empastado	03	2.00	6.00
lapicero	01	1.00	1.00
Total de suministros			31.00
Servicios			
uso del turnitin	01	100.00	100.00
Uso del internet	25	2	50.00
Sub total			150.00
Gastos de movilidad	10	5.00	50.00
Total de presupuesto desembolsable			231.00

Resumen del presupuesto

rubro	Importe
suministro	31.00
Servicios	150.00
Movilidad	50.00

Total	231.00
--------------	---------------

CUESTIONARIO					
ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACION
I	Cuestionario de control interno	si	no	otros	
1	¿Tiene implementado un Sistema de Control Interno la empresa? d) si e) no f) otros	()	(x)	()	
2	¿Considera Ud. Que el Control Interno mejoraría el objetivo de la organización? d) Si e) No f) Otros	(x)	()	()	
3	Ud. Cree que requiere de personal profesional que implante un sistema de control y administre la empresa. d) Si e) No f) Otros	(x)	()	()	
4	¿Constitución de la Empresa? d) Sociedad e) Asociación f) Otros	(x)	()	()	
5	¿Tiempo de la empresa en la actividad de transporte urbano? d) 1 a 5 años e) 6 a 10 años f) Más de 10 años	()	()	(x)	06
6	¿Fines de la empresa?				

	d) Lucrativo e) Ninguna f) Otros	(x) () ()	
7	¿Cantidad de socios de la empresa? a) 1 - 3 b) 4 - 10 c) Otros	 () () (x)	 0 2
8	¿Total de unidades vehiculares de la empresa? a) 1 - 10 b) 11 - 20 c) 30 - 40	 () () (x)	 30
9	¿Cuál es el tipo de unidad con el que presta servicio la empresa? d) combi e) coaster f) bus	(x) () ()	Camioneta rural
10	¿Qué tipo de servicio que brinda la empresa? d) transporte Urbano e) transporte Interurbano f) transporte Interprovincial	(x) () ()	
11	¿La capacidad de pasajeros que lleva por vehículo? d) son 15 e) son 20 f) son 30	(x) () ()	sentados 15
12	Cuál es el tiempo aproximado de recogido? d) 1 hora e) 2 horas f) 3 horas	 () () (x)	 Ida y vuelta
13	¿Cuántas vueltas diarias realizan cada unidad? d) 1 a 3 vueltas e) 3 a 6 vueltas f) 6 a 10 vueltas	 () (x) ()	 0 4

II	ASPECTO ADMINISTRATIVO		
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos administrativos? c) Si d) No	() (x)	
15	¿La empresa cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)? c) Si d) No	() (x)	
16	¿ la empresa tiene una estructura organizacional actualizado c) Si d) No	() (x)	
17	¿Cuenta la empresa con licencia de funcionamiento para la ruta de origen? c) Si d) No	(x) ()	
18	¿Se realiza el registro de entrada y salida de vehículos y personal operativo? c) Si d) No	(x) ()	
19	¿El gerente realiza capacitación al personal administrativo y operativo? c) Si d) No	() (x)	
20	¿Evalúa la empresa la calidad de servicio? c) Si d) No	() (x)	
21	¿El gerente supervisa el trato a los usuarios del servicio? a) Si	(x)	

	b) No	()	
22	¿Tiene un área adecuado para realizar charla o capacitación? c) si d) no	() (x)	
23	¿Los usuarios comunican a la gerencia las inconveniencias presentados durante el servicio? c) Si d) No	(x) ()	
III	CONTROL INTERNO CONTABLE		
24	¿La empresa cuenta con un contador permanente o externo? c) Contador permanente d) contador externo	() (x)	
25	¿La empresa tiene documentos que respaldan sus trámites y operaciones? c) Si d) No	(x) ()	
26	¿Cuenta la empresa con área de caja para las liquidaciones y otros servicios? c) Si d) No	(x) ()	
27	¿La empresa lleva a cabo sus declaraciones de sus tributos y pagos de forma oportuna? d) Si e) No f) A veces	(x) () ()	
28	¿Cuál es fin del dinero recaudado diariamente en la empresa? d) Se abona diariamente al banco e) Se contabiliza y se guarda en la empresa f) Otros	() () (x)	

IV	ASPECTO LABORAL		
29	¿Total de personal administrativo que cuenta la empresa? a) De 1 a 2 b) De 3 a 6 c) Más de 10	(<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	03
30	¿Total de choferes y cobradores que cuenta la empresa? a) de 10 a 15 b) de 20 a 30 c) de 40 a 50	(<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>)	60
31	¿Con cuántos trabajadores en planilla cuenta de la empresa? a) de 1 a 10 b) de 15 a 20 c) otros	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	03
32	¿Cómo reciben su pago el personal de planilla? a) Efectivo b) Deposito c) Otros	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	
V	CONTROL INTERNO OPERATIVO		
33	¿Los conductores cuentan con brevete categorizados según la normativa de MTC? a) SI b) NO c) Algunos	(<input checked="" type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>)	
34	¿Tienen algún otro seguro particular las unidades de la empresa? a) SI b) NO c) Solo SOAT	(<input type="checkbox"/>) (<input type="checkbox"/>) (<input checked="" type="checkbox"/>)	

35	¿los unidades cuentan con los equipos necesarios frente a una contingencia? c) SI d) NO	(x) ()	
36	¿En la empresa la supervisión de transporte se realiza de manera constante? c) SI d) NO	() (x)	
37	¿La empresa cuenta con cuadro de sanciones por el incumplimiento de trabajo? c) SI d) NO	(x) ()	
38	Se evalúa el cumplimiento de los operadores de transporte de manera constante? c) SI d) NO	() (x)	
39	¿SUTRAN viene a realizar la inspección y funcionalidad de la empresa? c) SI d) NO	(x) ()	
40	¿Se supervisan a los operadores todos los días su óptima condición de descanso y sobriedad antes de conducir? c) SI d) NO	(x) ()	

ANEXO 4

SOLICITUD: DE ENCUESTA AL GERENTE

SEÑOR GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES URBANO "VIRTUAL EXPRESS" S.A.

Yo, GUZMAN VELASQUEZ, JHONY NILTON identificado con DNI. 44528743, con domicilio en la Av. los Héroes Mz H12 Lt 10 las Delicias de Villa Chorrillos, ante usted me presente y expongo lo siguiente.

Me dirijo a usted con la oportunidad de solicitar su colaboración de su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente cuestionario que será aplicado para hacer un trabajo de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU – CASO: EMP.TRANS. "VIRTUAL EXPRESS" S.A DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2020

La cuál será presentado como trabajo.

Los objetivos del estudio son.

Objetivo general

Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP.TRANS. "VIRTUAL EXPRESS". S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

Objetivo específico

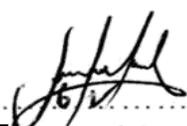
- Establecer las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. "VIRTUAL EXPRESS" S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.
- Describir las oportunidades del control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. "VIRTUAL EXPRESS" S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.
- Explicar que el control interno mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: EMP. TRANS. "VIRTUAL EXPRESS" S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020.

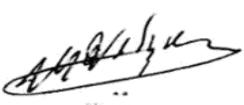
Por lo expuesto.

Solicito acceder mi dicha petición por ser justa y necesario

Atentamente:

Lima 09 de noviembre del 2020


.....
GUZMAN VELASQUEZ JHONY NILTON
44528743


E.I. VIRTU...
Maximo Velasquez Cervan
PRESIDENTE



UNIVERSIDA CATOLUCA LIS ANGELES DE CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, MAXIMO Velasquez Cervan con DNI: 083.67527 doy constancia de haber sido informado(a) y haber entendido en forma clara el presente trabajo de estudio, con el título de PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU – CASO: EMP.TRANS. “VIRTUAL EXPRESS” S.A DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2020, siendo como encargado de este estudio de investigación Jhony Nilton, Guzmán Velásquez, cuya finalidad es obtener información que podrá ser empleada por el instituto de investigación, vicerrectorado de investigación coordinadores de escuela y los estudiantes en general, considerando que la información obtenida será de mucha relevancia para seguir mejorando los factores relevantes del control interno por lo que acepto contribuir con las respuestas a la entrevista/ encuestada.

Lima, 09 de noviembre del 2020

E.T. VIRTUAL EXPRESS S.A.
Maximo Velasquez Cervan
PRESIDENTE

[Handwritten signature]
Firma



Huella

DNI N° 083.67527

Voluntariamente soy mi consentimiento para participar en este estudio

MAXIMO VELASQUEZ CERVA

Nombre y apellidos del participante

Guerman Velasquez Jhonny W

nombre y apellidos del encuestador

.....
E.V. VIRTUAL EXPRESS S.A.
Maximo Velasquez Cervan
PRESIDENTE
Firma del participante

[Firma]
firma del encuestador

Fecha 09...11...20