UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ.

CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A. PIURA, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.

AUTORA
BACH. MARILUZ YANINA BENITES LOPEZ

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2018

LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ.

CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A. PIURA, 2018.

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Secretario

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y salud, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad, por haberme brindado una vida llena de aprendizajes, sobre todo experiencias y así poder cumplir cada una de mis metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia, paciencia y comprensión, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, sobre todo por su gran amor

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018. Se ha elaborado 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 de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: se ha obtenido información de diferentes autores quienes concluyen que las empresas de transporte urbano carecen de un sistema de control interno, que garantice la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas institucionales. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. es una empresa formalizada que ofrece su servicio en las rutas establecidas en el Plan de rutas de la Municipalidad provincial de Piura, cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados, asimismo se evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados. La empresa en mención se encuentra diseñando mecanismos de control interno para mejorar su gestión y operatividad.

Palabras Clave: Control interno, transporte urbano de pasajeros.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine and describe the internal control mechanisms of the urban passenger transport companies in Peru and the passenger service and transport company Guadalupe SA Piura, 2018. It has been developed using the methodology of type descriptive, quantitative level and non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. Applying the technique of bibliographic review - interview, and as an instrument for collecting information, the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to research, applied to the Manager of the company under study, obtaining as main results the following: the bibliographic review: information has been obtained from different authors who conclude that urban transport companies lack an internal control system that guarantees efficiency in operations and facilitates institutional objectives and goals. Regarding the application of the case: The company of service & passenger transport Guadalupe S.A. is a formalized company that offers its service in the routes established in the Routes Plan of the provincial Municipality of Piura, has a license and current authorization, its operators are categorized and trained to operate in the transport of passengers, complies with schedules of programmed departure and arrival, the performance in the execution of the service is evaluated and supervised and the inconveniences presented are immediately reported to the administration. The aforementioned company is designing internal control mechanisms to improve its management and operation.

Keywords: Internal control, urban passenger transport.

INDICE

I. Introducción 1
II. Revisión de literatura 6
2.1. Antecedentes 6
2.1.1. Internacionales 6
2.1.2. Nacionales 10
2.1.3. Regionales / Locales 14
2.2. Bases Teóricas 21
2.2.1. Plan regulador de rutas urbanas e inter urbanas de Piura 21
2.2.2. Teoría General del Control Interno 29
2.2.3. Clasificación del control interno 30
2.2.4. Fases de Control Interno 31
2.2.5. Características de un buen Control Interno 32
2.2.6. Importancia del control interno 33
2.2.7. Objetivos de control interno 34
2.2.8. Componentes de control interno 34
2.2.9. Ambiente de control interno 34
2.2.10. Evaluación del Riesgo 35
2.2.11. Actividades de control gerencial 37
2.2.12. Monitoreo de actividades 38
2.2.13. Información y comunicación 38
2.2.14. Reglamento del control interno 40
2.3. Caso en estudio 45
2.3.1. Reseña Histórica 45
2.3.2. Misión 47
2.3.3. Visión 47
2.3.4. Objetivos 47
2.3.5. Valores: 48
2.3.6. Organización estructural 49
2.4. Marco conceptual 50
2.4.1. Control interno 50
2.4.2. Transporte 52

III. HIPÓTESIS 56
3.1. Hipótesis 56
IV. Metodología 57
4.1. Diseño de la investigación 57
4.2. Población y muestra 57
4.2.1. Población 57
4.2.2. Muestra 57
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores 57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 57
4.4.1. Técnicas 57
4.4.2. Instrumentos 58
4.5. Plan de análisis 58
4.6. Matriz de consistencia 59
4.7. Principios éticos 60
V. Resultados 62
5.1. Resultados 62
5.1.1. Según Objetivo específico 1 62
5.1.2. Según Objetivo específico 2 64
5.1.3. Según Objetivo específico 3 69
5.2. Análisis de resultados 73
5.2.1. Según Objetivo específico 1 73
5.2.2. Según Objetivo específico 2 76
5.2.3. Según Objetivo específico 3 81
VI. Conclusiones 86
6.1. Según Objetivo específico 1 86
6.2. Según Objetivo específico 2 89
6.3. Según Objetivo específico 3 94
VII. RECOMENDACIONES 99
VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS 100
8.1. Referencias Bibliográficas 100
IX. ANEXOS 103

Índice de cuadros

Cuadro 1: Objetivo específico 1 **Pág.**

Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. …..... 62

Cuadro 2: Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018..... 64

Cuadro 3: Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018..... 69

I. Introducción

El transporte público urbano es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros donde los usuarios tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador, dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno local o central, este servicio se ofrece mediante cobro directo a los pasajeros y es servida por Micro Bus, Coaster o Combis, vehículos que realizan el traslado de pasajeros por zonas.

Los sistemas de transporte urbano de las ciudades del Perú se caracterizan, en su mayoría, por una serie de deficiencias en la oferta de transporte público (vehículos obsoletos, de baja capacidad y comodidad), la virtual ausencia de sistemas de transporte urbano masivo y de esquemas de prioridad para este servicio, una organización compleja en la cual las responsabilidades relativas al transporte urbano no están claramente definidas; y una red vial frecuentemente mal diseñada.

En el caso de la ciudad de Piura se define como un sistema “a la demanda”, estructurado en base a un objetivo de captación máxima de usuarios en el que, si bien se produce una cobertura espacial notable (prestando cobertura a zonas de difícil accesibilidad), la comodidad de los usuarios se sacrifica por la competitividad entre líneas de transporte rivales.

No es lo común analizar reflexivamente el por qué se da esta situación, incluso miramos a los transportistas como seres humanos incorregibles que no quieren hacer algo por mejorar el transporte y que deambulan como trogloditas en sus

carros buscando atiborrarlos con pasajeros, quedándonos en la corteza del contexto, no buscando las causas últimas como dicta la razón al momento de perseguir soluciones.

La población usuaria del servicio de transporte urbano presenta numerosas quejas contra este servicio, dichas quejas apuntan contra el gobierno central, gobiernos locales, empresas de transporte y hacia los mismos usuarios; al final todos son responsables de esta problemática.

Pero en una coyuntura de globalización y competitividad empresarial la mayor parte de la problemática recae en las empresas. Las leyes, autoridades, mecanismos y otros elementos del servicio pueden ser buenos o malos; sin embargo la actividad empresarial debe sobreponerse a todo esto y presentar una oferta competitiva.

El desarrollo del servicio de transporte urbano por parte de las empresas tiene que darse en el contexto de una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y control de esta actividad que trasciende los linderos empresariales.

Actualmente no es posible disponer de empresas de transporte que tengan un buen gobierno y trasciendan con mayor productividad y responsabilidad social, si es que no se lleva a cabo la implementación de un sistema de control interno, pero el asunto aún no está resuelto con la implantación, sino que debe hacerse funcionar este sistema, de modo que propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales.

El área de Transporte y Circulación Vial de la municipalidad provincial de Piura vio conveniente la obligación (por la problemática de transporte), la implementación de un equipo técnico de especialistas, para el desarrollo de un sistema integral de rutas, en Plan Regulador de Rutas Urbanas e Inter urbanas para la Ciudad de Piura.

La entidad como estrategia de desarrollo y mejora del servicio de transporte público de pasajeros urbanos inter urbanos, ha decidido llevar adelante los procesos de ordenamiento, planificación y reestructuración de las rutas urbanas e ínter urbanas en los ejes y vías donde vienen prestando el servicio.

Al realizar la elaboración de este Plan, iniciara el mejoramiento del Sistema Actual del transporte de la ciudad de Piura, dentro de sus objetivos la asignación de los servicios a las zonas que actualmente no cuentan con este, atendiendo a si al total de la población de esta ciudad.

La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, viene ofreciendo el servicio de transporte público a partir del año 2014, quien a través de un concurso de licitación obtuvo la autorización y licencia de sus rutas con una flota de 62 unidades modernas que transitan de la siguiente manera: la ruta inicia desde la Universidad Alas Peruanas, siguiendo la vía del estadio, UNP, mercado, terminal, enace y Grau de manera ordenada y a un costo accesible, superando las expectativas de los clientes dentro de lo concerniente a seguridad, comodidad y atención, que conlleve a un crecimiento sostenido y confiable.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno de las empresas de

transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

Y como objetivos específicos:

1. Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú.
2. Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

Finalmente la investigación se justifica:

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 comunidad donde la empresa opera sus actividades de transporte.

Desde el punto de vista económico:

El Servicio de Transporte Público Urbano es fundamental en el desarrollo económico de la ciudad de Piura, debido a que un mayor porcentaje de

habitantes 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. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se conoce por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Cabrera (2013) en su informe titulado *"La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S. De la ciudad de Barranquilla".* Indica que el control interno permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades, sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que

permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados que permite que las Instituciones maximicen su rendimiento. La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Cabrera & Ortega (2013) en su investigación titulada *"La efectividad del control interno de las empresas de Transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S"* en Colombia. Determinaron que el Control Interno se debe orientar hacia el cumplimiento de la misión de la organización. Es esencial que la organización tenga bien definida su misión y que sea conocida por su personal. Es importante entender que un buen control interno proporcionará una seguridad razonable en cuanto al logro de las metas y objetivos, aunque éste no pueda

garantizar por sí solo, que la organización logre tales metas y objetivos.

Concluyeron que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Trandíaz SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de encontrarse en proceso de modernización van por buen camino y al aplicar la herramienta del Informe COSO se constató que: El puntaje más bajo obtenido en la aplicación del Informe COSO corresponde a la Administración de Riesgos, en lo que se debe trabajar para superar esta deficiencia.

Las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de control. Además, utilizan bien los canales de comunicación e información, lo mismo que las actividades de control y monitoreo. Eso ha permitido que el proceso de control interno funcione con éxito y contribuya a mejorar progresivamente el buen gobierno corporativo, en el que hay que intensificar acciones sobre Administración de Riesgos.

Tabango (2012) en su investigación titulada *"Propuesta de diseño de un sistema de Control Administrativo y Financiero para ser aplicado a la Empresa SERTUPRERENT S.A."* dedicada al servicio de transporte personalizado, señala que la Propuesta de un Sistema de Control tanto para el área Administrativa como Financiera, ayudará a la empresa SERTUPRERENT S.A., a mejorar su situación actual, a conseguir sus objetivos, metas planteadas, y posesionarse mejor en el

mercado a nivel nacional. Esta propuesta ofrece políticas, procedimientos, flujo gramas y formulario etc., los cuales serán de mucha ayuda para la duplicación de funciones, retraso de actividades, o desperdicio de recursos en el ámbito Administrativo. También incluye un plan de cuentas, instructivo para el manejo de las cuentas y un proceso y registro contable, lo cual nos facilitará obtener información financiera confiable, rápida y segura para la toma de decisiones, así como también servirá la aplicación del presupuesto el cual sirve para optimizar gastos. Esta propuesta contribuirá para que la empresa SERTUPRERENT S.A, disponga de un control interno solido el cual le permitirá crecer de manera firme, transparente y segura.

Bernabé (2013) en su edición titulada "*El transporte urbano de pasajeros en Oruro"*. Concluyó que el servicio público de pasajeros en Oruro confronta serios y graves problemas por la indiscriminada creación de líneas sin planificación y menos un estudio técnico responsable, ocasionando caos y anarquía en el servicio y tráfico vehicular, más las tres nacionalizaciones de vehículos "chutos". No hay autoridad de tránsito y municipal que pueda realizar un reordenamiento de los miles de vehículos que circulan en la ciudad de Oruro.

El parque automotor del servicio público de pasajeros está clasificado en tres modalidades: micros, minibuses y taxis, mientras que el servicio de colectivos hace más de cinco años colapsó. Actualmente, en Oruro, el transporte público está atendido por el sindicato de micros y minibuses (celestes) con 8 líneas de micros, 7 de minibuses y el servicio al balneario de Capachos – Obrajes, institución sindical fundada el 4 de enero de 1952.

Oruro es la única ciudad del país donde se cobran los pasajes más bajos, por lo que los vecinos no pueden exigir buen servicio ni óptimas condiciones de las unidades de trabajo, pues la tarifa actual de Bs. 1.20 no cubre los costos reales de operación y menos la canasta familiar que se ha elevado más o peor que los repuestos e insumos del transporte.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se conoce por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Según Saavedra (2012) en la investigación denominada *"Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express en las empresas de servicios de transporte del Perú, periodo 2012"* concluyó que un buen sistema de control

interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones lo cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa. Se debe realizar capacitaciones y charlas al personal que permitirá realizar con eficiencia sus funciones dentro de la empresa, la cual nos va conllevar a un mejor control en el área administrativa, contable y operacional; designando a los jefes sus respectivas funciones en cada área y que se cumpla con las metas trazadas que nos conllevará al éxito y al buen gobierno de la empresa; sobre todo nos permitirá brindar un buen trato y servicio el público.

La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades.

Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Mendoza & Rodríguez (2012) en su Tesis titulada "*políticas de comunicación y los derechos laborales de los trabajadores del transporte público en Trujillo, Perú"* Indico que desde que se emitió el Decreto Legislativo 651 en Julio de 1991, el estado determino la liberación del sector de transporte, lo que condujo a la aparición de gran cantidad de combis, vehículos mucho más pequeños, baratos y cuyo costo de mantenimiento era menor. Las combis ingresaron a competir con los grandes buses, cuyas tarifas eran más altas.

Desde entonces, la presencia estatal se hizo mínima, su papel se ha centrado en la provisión de infraestructura y en legitimar servicios que aparecieron como informales. Pero no se ha caracterizado por tener un papel proactivo por diseñar y planificar el sistema, por establecer las reglas de funcionamiento. Su presencia en dichos aspectos ha sido intima. Este es un factor que ha contribuido al caos que impera en nuestras calles en la actualidad.

Borjas (2013) en su Tesis "*Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público"* de la PUCP concluyó que la anarquía y el desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción. En la

actualidad se está trabajando con mayor énfasis en ello, ya que es vital y necesario para el crecimiento sostenido de la ciudad.

Con respecto a los tiempos de demora establecidos por tramo según el día y el rango de horas, es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con tales, ya que si bien, los tiempos de demora son aproximaciones, cada tiempo de demora real no debería de diferir demasiado. Es necesario que el conductor del bus deba de hacer lo posible para que se cumpla con el designado. Esto implica como se indicó en el punto anterior, que las empresas estén dispuestas a cumplir con el reglamento.

Esto también llama a cambiar la manera como se administran las empresas de transporte, ya que muchas veces los conductores y cobradores de las líneas dependen de la ganancia obtenida en el día (lo cual hace que todo sea más desordenado, compiten por cada pasajero en cada esquina, van más lento para captar más pasajeros, van más rápido por tramos para ganarle la carrera al oponente.

El sistema de transporte podrá estar más organizado por medio del sistema de información. Pero para mayor eficiencia del mismo es necesaria la administración centralizada de los datos que se manejan en todo este ambiente. En el caso de información de mediciones de demanda, tráfico, horas de paso de los buses en los distintos paraderos, entre otros, cuanto más exacto y mayor sea la cantidad, el sistema podrá realizar estimaciones y cálculos más exactos.

Barreno (2010) en su Proyecto integrador, "*aplicación del enfoque sistemático para mejorar el nivel de servicio de atención que brinda la Empresa de Transportes California S.A. En la ciudad de Trujillo*, Perú" El autor concluyó que Las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia y tratar temas de Educación vial, Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones.

2.1.3. Regionales / Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

RPP Noticias (2014) en su edición digital del 23.04.2014 publicó que Decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rotafono en Piura, región del mismo nombre, se mostraron críticos sobre el sistema de transporte público que hay en la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte.

El regidor provincial Alfonso Llanos, coincidió en señalar la caótica situación de este sector y lamentó que no existan políticas públicas del municipio piurano para propiciar un correcto cambio y modernización

del sistema urbano de transportes criticando por ejemplo, que el esperanzador Plan Regulador de Rutas permitió más bien el ingreso de combis y buses al centro de la ciudad, lo que ha incrementado el problema del caos.

Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo incidió en que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito. “La mayoría son por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada. Pero también se nota bastante infracción por parte de los peatones que cruzan en medio de las pistas y quieren que los bajen en cualquier lugar sin respetar paraderos”, declaró el oficial.

Diario La República (2015) en su edición digital del 12.03.2015. *“Especialistas: El 80% del transporte en Piura es informal y falta más control”.* El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control, según lo afirmó el director de la maestría en Ingeniería Civil - Vial en la Universidad de Piura, Jorge Timaná Rojas, durante el foro de transporte urbano y movilidad, convocado por la Cámara de Comercio.

El especialista manifestó que “Ya son más desde 10 años desde los planes reguladores del 2000 donde se dieron las rutas anteriores, pasarán diez años más y no se revisa (el actual). Cuando uno planifica

lo hace a corto, mediano y largo plazo, acá el largo plazo es 20 años, el corto plazo son cinco años", cuestionó en referencia a las observaciones del nuevo plan regulador de rutas.

En el evento también expuso el consultor en movilidad y transportes sostenible de Bogotá, Alexander Montenegro López, quien analizó la actual situación del parque automotor y la infraestructura vial de la ciudad con el objetivo de proponer soluciones.

El investigador detalló que Piura es todavía una ciudad compacta, por lo que urge de una mayor eficacia energética. Ser una ciudad compacta permite el ahorro en el mantenimiento de la infraestructura, tener trayectos más cortos y facilita el cambio de mentalidad de los ciudadanos.

El alcalde Oscar Miranda Martino indicó que para una mejora del transporte es necesario trabajar de una manera conjunta, con ayuda de consensos y otros aportes de personas experimentadas.

UDEP (2013) en su página web institucional a través de una entrevista al Mgtr. Jorge Timaná, experto de la Universidad de Piura, en infraestructura vial explica sobre el Plan Regulador de Rutas (PRR) que aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, "Es importante que los transportistas se convenzan de que el PRR solo busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos. Las cosas no pueden seguir como están", sostiene.

El docente de pre y posgrado de Ingeniería civil de la Udep señala también que en el PRR se hacen diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son, “valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano”.

Su implementación requerirá un seguimiento y seguro ajustes posteriores. Pero también es necesario: el ordenamiento de los otros medios de transporte; coordinar su funcionamiento con lo que sería el sistema de transporte masivo. Además, mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades.

Sería ideal que eso suceda: que disminuyan los riesgos gracias al orden. Sin embargo, los accidentes tienen muchas causas, relacionadas con el comportamiento de las personas, la infraestructura, el equipamiento vial, la calidad de vehículos y los servicios existentes. Habría que ver si dentro de la concesión de rutas y la exigencia de calidad de buses y orden empresarial, la Municipalidad se ha planteado como objetivo la reducción de accidentes de tránsito.

Así es; el primero debería contribuir a los objetivos del segundo. El Plan de Desarrollo Urbano presenta lineamientos generales, en temas viales y de transportes, que debieran cumplirse en un plazo razonable.

Es de esperar que genere impactos positivos. Además, los vehículos tendrán mayor capacidad que las combis; habrá horarios y frecuencias que debe cumplir estrictamente, así como paraderos definidos. En la medida en que la calidad del servicio mejore y sea eficiente, la población lo elegirá como primera opción, incentivándose su uso tan pronto como los usuarios (clientes que quieren un buen servicio) noten el cambio, la demanda crecerá y disminuirá el uso de otros medios (motos, moto taxis, taxis, colectivos). Esto último podría tomarse como un impacto negativo en estos servidores, pero es consecuencia de la regulación, que busca el bienestar de la ciudad en general, la descongestión de calles y la masificación del transporte.

El tema de tarifas es estrictamente técnico y según lo informado, ha sido abordado en el estudio del PRR. En el proceso de planificación de transporte, se dimensiona la demanda (viajes diarios, horarios, zonas de mayor concentración de pasajeros, etc.), se calcula la oferta (calidad y cantidad de buses, frecuencias, paraderos, etc.), se definen las rutas (uso eficiente de la infraestructura, señalización, etc.) y se evalúa el beneficio del nuevo servicio en términos de tiempo (longitud y rapidez de los viajes) y costos (pasajes), así como su relación con los otros medios disponibles. En este proceso, los técnicos hacen un análisis de sensibilidad y estudian varios escenarios, en los que se puede evaluar la variación del costo de pasajes.

Por otra parte, algunos transportistas parecen estar a la defensiva pues

creen que hay empresas que desaparecerán, así como unidades antiguas…

Si una empresa no está preparada y no califica en el proceso de licitación, no tendrá alternativa y desaparecerá. Aquí sería interesante revisar bien lo que dicen las bases y las condiciones que exige para que los transportistas de Piura puedan ir mejorando paulatinamente, cumpliendo estrictamente los plazos exigidos para renovar la flota. Los verdaderos transportistas saben que brindando un servicio de calidad tendrán mayores beneficios económicos, porque recuperarán clientes.

Debería trabajarse en el ordenamiento y regulación de los otros medios de transportes, así como de los puntos conflictivos, como los de la ubicación de paraderos en intersecciones. También hay realizar el mantenimiento de vías y del sistema de semáforos; la sincronización de estos en avenidas y garantizar una continuidad del flujo vehicular. Debe iniciarse el proceso para contar con infraestructura adecuada, como el terminal terrestre.

El Regional Piura (2014) en esta edición se indica que, los usuarios cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector.

Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono

Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular.

Los pasajeros talareños Amadeo Pérez Chinga, René Luna Quiroga y Carlos Panta Jacinto, coincidieron en precisar que no es concebible que en el año 2014 circulen unidades de servicio público que datan de la década del 80.

Incluso Juana Chunga Silva del Cono Norte, agregó que hay empresas con unidades "reviejas" circulan por las céntricas calles de Talara, sin que las autoridades se preocupen por pedir la renovación del vetusto y obsoleto parque automotor. "Asientos y fierro viejos oxidados e incluso ventanas hasta sin vidrios además de cobradores mal aseados, es lo que prima en estas unidades que urgente deben ser renovadas", acota la estudiante de la filial de la UNP Mariela Dávila Ramírez.

Asimismo, dijeron tener la confianza en que los funcionarios ediles pondrán los puntos sobre las íes en aras de que se mejore la calidad de servicio del transporte urbano a favor de los usuarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Plan regulador de rutas urbanas e inter urbanas de Piura

El Presente Informe (**Primer Informe o Informe de Avance**) tiene por finalidad presentar el progreso en el que se encuentra el Plan Regulador de rutas urbanas e inter urbanas una vez transcurridos los primeros 1º meses de los tres previstos, finalizando así, el desarrollo los contenidos correspondientes a la primera fase del Estudio.

El Segundo Capitulo, en donde detallaremos la movilidad y el funcionamiento urbana, los usos de suelo jerarquización vial en la ciudad de Piura (área de influencia del estudio).

En el Tercer Capítulo se efectúa un análisis de las rutas de transportes existentes, de la demanda individualmente, en donde se inicia la planificación, distribución, monitorea de los trabajos de campo, seguidamente con el proceso.

En el Cuarto Capítulo resultados de los levantamientos de campo donde se han incluido aforos vehiculares, conteos de ocupación visual, control de frecuencias, conteos de embarque, desembarque (sube-baja), y encuestas de origen-destino a bordo de las unidades y ubicación de paraderos, encuestas dirigidas a hogares.

Quinto Capítulo. Se describe la oferta actual de transporte público de la ciudad de Piura.

Sexto Capítulo. Se considera realizar una síntesis de información recabada, realizar cálculos de modelación, proyecciones de población, matrices de hora punta mañana y calibración.

Séptimo Capítulo. Los datos procedentes de los conteos de campo, así como el modelo de demanda calibrado constituyen los insumos clásicos para la realización de un análisis de demanda que abarca tanto el análisis de las relaciones entre zonas de transporte, como el efecto de las rutas de transporte público sobre los Niveles de Servicio de las vías por las que circulan.

El **octavo Capítulo**, incluye uno de los aspectos claves en el desarrollo del Plan Regulador, puesto que describe el Planteamiento Global del proceso de ordenamiento y visualización de las rutas propuesta de transporte.

En esta primera fase del estudio también se han iniciado los contenidos programados para el desarrollo de los documentos de concesión.

Noveno Capítulo. En este sentido, se ha realizado una recopilación de la información referente al marco actual de las concesiones de transporte en la Ciudad de Piura, analizando la base legal local que rige a este sector, servirá como insumo para conceptualizar y preparar las bases de los documentos de concesión de las rutas en posteriores etapas del Estudio.

Décimo Capítulo muestra el avance en los aspectos correspondientes a la formulación de la estrategia de participación de los agentes relevantes en la formulación y presentación de la propuesta del Plan Regulador de rutas Urbanas e Inter Urbanas para la ciudad de Piura.

1.2.- Objetivos Generales y Específicos. El objetivo general básico desde un punto de vista planificador es mantener el equilibrio de la oferta (Empresas de Transportes / Flota vehicular) y la demanda (Población de la ciudad de Piura-los deseos de viajes), en rutas (Ejes viales-Red Vial), garantizando su sostenibilidad ya sea económica, ambiental, financiera, a si mejorando los niveles de servicio tanto en el transporte público como el privado.

El Objetivo General se enmarca dentro de la visión más amplia es incrementar la eficiencia del sistema de transporte proporcionado con la reducciones de la contaminación del medio ambiente, reducción de los niveles accidente de tránsito y el aumento de la accesibilidad y movilidad de la población, específicamente de menores recursos.

Entre **los objetivos específicos** que de este propósito general se derivan, pueden desglosarse los siguientes:

- Actualizar la información existente acerca de flota vehicular del transporte público (características técnicas y operacionales de las rutas, tipos de vehículo, tamaño de flota, etc.)

- Ajustar y actualizar las herramientas de planificación del transporte

disponibles de estudios anteriores.

- Recomendar y dimensionar la reestructuración del sistema de rutas actual y de componentes dentro de alternativas, a fin de equilibrar la demanda con la propuesta.

- Desarrollar un diseño de rutas funcional y operacional como alternativa para el nuevo sistema de transportes que cumpla con las condiciones, de eficiencia y calidad servicio requerido y ubicación y número de terminales y paradas.

- Evaluar los efectos de la propuesta sobre la rentabilidad de las rutas.

- Proponer un Programa de Acciones Inmediatas, a los temas críticos identificados en el Diagnóstico de la Situación Actual y las propuestas de mitigacion, en donde participen los organismos involucrados en materia de transporte.

- Definir un conjunto de indicadores operacionales que permitan que la Municipalidad Provincial de Piura establezca un sistema de control del desempeño de las rutas propuestas.

- Preparar los documentos o bases de licitación de las nuevas rutas resultantes del proceso de reestructuración y ordenamiento por el Plan de Regulador de Rutas.

1.3.- Enfoque Estratégico y Fases del Estudio La estrategia del enfoque del estudio es el desarrollar los objetivos previos descritos y

la elaboración de la documentación de concesión futura y el proceso de reestructuración de la red. La Municipalidad Provincial de Piura, tiene como estrategia de desarrollo y mejora del servicio de transporte público de pasajeros urbanos inter urbanos, ha decidido llevar adelante los procesos de ordenamiento, planificación, y reestructuración de los 17 rutas urbanas y 4 rutas inter urbanas en los ejes vías donde vienen prestando servicio en la en la ciudad de Piura.

1.- Av. Sánchez Cerro

2.- Av. Miguel Grau

3.- Av. Prolongación Miguel Grau

4.- Av. Circunvalación

5.- Av. Don Bosco

6. - Av. Andrés Avelino Cáceres

7. - Av. Vice

8. - Av. Gulmán

9. - Av. Sullana.

10.- Av. Loreto.

11.- Av. San Antonio Eguren.

12.- Av. Bolognesi.

Al realizar la elaboración del Plan regulador de Rutas Urbanas e Inter Urbanas, iniciara el mejoramiento del Sistema Actual del transporte de la ciudad de Piura, dentro de sus objetivos la asignación de los

servicios a las zonas que actualmente se encuentran sin servicio, atendiendo a si al total de la población de la ciudad de Piura.

Las autorizaciones para transporte urbano

La OFICINA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL, encargada de elaborar, ejecutar, controlar y actualizar el Plano Vial y/o Plan de Rutas de Piura y sus Distritos; regula y controla el servicio de Transporte Público Urbano e Interurbano, otorga autorizaciones o licencias de concesiones de rutas, paraderos y servicios de transporte especiales, regula la Propiedad y el uso de vehículos menores, organiza, desarrolla y conserva el sistema de señales y semáforos, reglamenta y controla el tránsito urbano de pasajeros y vehículos.

Esta institución a través del Comité Especial ("Comité Especial"), convoca a Licitación Pública (la "Licitación") para otorgar en concesión la operación de los servicios de transporte de pasajeros mediante micros (coaster) asociados a los paquetes o cuencas de servicio, denominados Corredores Troncales Complementarios, los que a continuación se señalan:

1. Rutas Alimentadoras al sistema vial en los conos norte y sur.

2. Corredor Av. Sánchez Cerro.

3. Rutas Troncales de los distritos de la Ciudad de Piura.

4. Rutas en los Corredores Av. Grau y Av. Don Bosco.

5. Corredor por Av. Panamericana y rutas alimentadoras.

6. Entre otras redes

PLAZO DE LA CONCESIÓN

El plazo de cada una de las concesiones será variable y tendrá un máximo de diez (10) años contados a partir de la Fecha de Inicio y dependerá de relación existente entre la vida útil remanente (kilómetros disponibles para operación) de la flota comprometida en la oferta y de los kilómetros comerciales a recorrer.

OBJETO DE LA LICITACIÓN

La Licitación tiene por objeto la entrega en concesión a los Concesionarios la operación de los Servicios de Transporte de Pasajeros en Micros (coaster) en los mencionados corredores troncales complementarios. Estas concesiones otorgan a los concesionarios el derecho a operar Lotes de Micros (coaster) en cada uno de los Corredores Troncales Complementarios de manera exclusiva. Los Concesionarios solo podrán operar un Corredor Troncal Complementario, a quienes se confiera el derecho de concesión deberán ser empresas, las que podrán acceder a la operación de solo uno de los corredores y deberán cumplir los requisitos de orden societario establecidos en las presentes Bases de Licitación a fin de posibilitar el adecuado aprovechamiento de economías de escala.

LEYES APLICABLES A LA LICITACIÓN

La Licitación y todos los actos vinculados a la misma se regirán por: La Ley Orgánica de Municipalidades, aprobada por la Ley Nº 27972; Ordenanza de la Creación de la Oficina de Transporte y Circulación Vial bajo Ordenanza de la Municipalidad Provincial de Piura.

El Reglamento de Operación del Sistema, aprobado por Ordenanza de la Municipalidad Provincial de Piura;

La Ley de Promoción del Desarrollo Productivo Nacional, aprobada por la Ley Nº 28242;

El Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, aprobado por el Decreto Supremo No. 059-96-PCM, Y de manera suplementaria sus normas reglamentarias, la Ley General de Sociedades; El Código Civil; Y cualquier otra norma aplicable a la Licitación, según sean modificadas, derogadas, sustituidas o interpretadas en el futuro. Se considera, sin admitirse prueba en contrario, que todo Postor, Postor Precalificado, Postor Calificado, Adjudicatario, Concesionario o Persona que, de manera directa o indirecta, participe en la Licitación, conoce las Leyes Aplicables.

Seguros contra accidentes de tránsito SOAT

El SOAT es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte; no sólo al asegurado y a los ocupantes de un vehículo, sino también a los peatones que pudieran verse afectados por un accidente de tránsito, en atención a su esencia netamente social. En el caso del SOAT el beneficiario es la sociedad en su conjunto.

2.2.2. Teoría General del Control Interno

Los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes. Yusmiel, V. (2009).

Según Koontz y O`Donnell, el control es de suma importancia puesto que constituye medidas que permiten subsanar las actividades de manera que alcancen las metas propuestas, determinando y analizando rápidamente las posibles causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando

posibles errores.

Según Furlan (2008), "el control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia en la función administrativa, por lo que permite examinar el rendimiento de la empresa mediante la confrontación con los estándares establecidos".

Asimismo, lo podemos conceptualizar como un proceso que incluye el plan de la organización y todos los métodos y medidas de coordinación, ya que supervisa lo que se realiza, basándose en patrones y normas establecidas, es de carácter preventivo, para señalar faltas y errores, si es necesario aplicar medidas correctivas de manera que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo planificado.

2.2.3. Clasificación del control interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

2.2.3.1 El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

2.2.3.2 El control interno contable: comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.

b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.

c) Se salvaguardan los activos solo accesándolos con autorización

2.2.4. Fases de Control Interno

- **Pre control**: También llamado a prior, este se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado

  El pre control elimina desviaciones significativas antes de que estas ocurran, se inicia en el momento de la planificación o programación.

- **Control Concurrente:** Llamado también concomitante, de ejecución o control permanente, se ejerce en forma continua mientras dura el proceso. El control concurrente se relaciona con el desempeño humano y con áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o de un departamento; para que la ejecución discurra conforme a lo programado.

- **Pos control:** Consuntivo, o retroalimentaría; este se centra en el desempeño organizacional pasado con el objeto de comparar lo realizado con los objetivos previstos. El mayor defecto de este tipo de control es que el daño ya está hecho cuando el administrador ya tiene la información, peor si es un problema grave.

2.2.5. Características de un buen Control Interno

El control interno es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos generales, y su efectividad depende de la formación recibida. Para lograr resultados óptimos de los sistemas de control, los mismos deben poseer ciertas características que según Rodríguez (1995), son los siguientes:

- **Deben ser oportunos**: un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado.
- **Seguir una estructura orgánica**: la función del control no puede sustituir una estructura organizacional. No se puede cambiar o rotar los niveles jerárquicos de información.
- **Ubicación estratégica:** No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo, aun cuando este sea de pequeña o de medianas magnitudes; por lo que es necesario establecer controles en ciertas actividades siguiendo un criterio estratégico.
- **Un control debe ser económico:** Este punto se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, este punto puede ser gravoso y ocasionar un efecto sofocante en el personal.
- **Revelar tendencias y situaciones**. Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, dice que sólo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar.
- **Hacer resaltar la excepción**: Existen dos razones de por qué un sistema de control efectivo acentúa la excepción a las normas del

proceso. La primera es la cantidad de información producida, que aún en pequeñas empresas es tan extensa que hace difícil, si no imposible, determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando se resalta la excepción a los procesos de control de la información presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva y no así a las verdaderas causas que conllevan a esta excepción.

2.2.6. 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 tienen 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 hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su 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.

2.2.7. Objetivos de control interno

a. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
b. Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
c. Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
d. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

2.2.8. Componentes de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

2.2.9. Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran

influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

a) Integridad y valores éticos;

b) Autoridad y responsabilidad;

c) Estructura organizacional;

d) Políticas de personal;

e) Clima de confianza en el trabajo;

f) Responsabilidad.

2.2.10. Evaluación del Riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

a) Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;

b) Identificación de los riesgos internos y externos;

c) Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,

d) Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

a) **Objetivos de operación**. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
b) **Objetivos de información Financiera**. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
c) **Objetivos de cumplimiento**. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por

ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

2.2.11. Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

a) Controles de operación,

b) Controles de información financiera; y,

c) Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

a) Políticas para el logro de objetivos;

b) Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,

c) Diseño de las actividades de control

2.2.12. Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

a) Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad

b) De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control);

c) Mediante la combinación de ambas modalidades

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

a) Monitoreo del rendimiento;

b) Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;

c) Aplicación de procedimientos de seguimiento;

d) Evaluación de la calidad del control interno.

2.2.13. Información y comunicación

Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

a) Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
b) Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.
c) Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.
d) Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades y Otros relacionados

Elementos y principios básicos de control interno

De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

2.2.14. Reglamento del control interno

La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan.

Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas.

El comportamiento y la integridad moral encuentran su red de sustentación y su caldo de cultivo en la cultura del organismo. Esta determina, en gran medida, cómo se hacen las cosas, que normas y reglas se observan. Si se tergiversan o se eluden en la creación de una cultura apropiada a estos fines, juega un papel principal la Dirección Superior del

organismo, la que con su ejemplo contribuirá a construir o destruir diariamente este requisito de control interno.

Competencia profesional Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Tanto directivos como empleados deben:

a) Contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades.

b) Comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

La Dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados. Una vez incorporado, el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios en forma práctica y metódica. El Sistema de Control Interno operará más eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo.

Atmósfera de confianza mutua

Debe fomentarse una atmósfera de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre la gente y su desempeño eficaz hacia el logro

de los objetivos de la organización. Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre la gente. La confianza mutua respalda el flujo de información que la gente necesita para tomar decisiones y entrar en acción. Respalda, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendiente al logro de los objetivos de la organización. La confianza está basada en la seguridad respecto de la integridad y competencia de la otra persona o grupo. La comunicación abierta crea y depende de la confianza dentro de la organización. Un alto de confianza estimula a la gente para que se asegure que cualquier tema de importancia sea de conocimiento de más de una persona.

El compartir tal información fortalece el control reduciendo la dependencia de la presencia, el juicio y la capacidad de una única persona.

Requisitos legales para la conformación de un Manual de control interno

El artículo 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que "El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el

cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control"

El artículo 4 de la Ley Orgánica de la Controlaría General del Estado establece que "cada institución del Estado asuma la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno".

De igual manera el artículo 6 expresa que "en el marco de las normas, reglamentos, disposiciones y más instrumentos indicados, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo. La Controlaría General verificará la pertinencia y la correcta aplicación de las mismas". El artículo 8 de la antes mencionada ley, añade que "el control interno, será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Controlaría General del Estado".

El artículo 9 de la misma ley determina que "Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en:

a) Administ-rativas o de apoyo

b) Financieras

c) Operativas

d) Ambientales

Las unidades administrativas, las autoridades de las unidades de auditoría interna y servidores, son corresponsables de la incorporación y funcionamiento del Control Interno en los sistemas implantados en la entidad según lo dispone la Ley Orgánica de la Controlaría General del Estado, en su artículo 77, numeral 1, literal a); numeral 2, literal a) y numeral 3, literales b) y c), respectivamente.

2.3. Caso en estudio

Empresa **:** SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A.

RUC **:** 20530215220

DIRECCIÓN : MZA. A9 LOTE. 38 A.H. LUIS PAREDES MACEDA (FRENTE A 3ERA ETAPA DE ENACE) PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE.

GERENTE GENERAL **:** FELIX LOPEZ LARA

GERENTE DE OPERACIONES **:** JAVIER ALAMA DELGADO

SECTOR ECO. **:** TRANSPORTE VIA TERRESTE

INICIO DE ACTIV. **:** 30/05/2014

ESTADO **:** ACTIVO

TIPO **:** SOCIEDAD ANONIMA

2.3.1. Reseña Histórica

ANTECEDENTE:

Las sociedades Empresa de Transporte y servicios generales Nuevo Rayo S.A , Empresa de transportes Rosa de Guadalupe S.R.L y Empresa de transportes 28 de agosto del medio Piura S.R.L bajo la forma de consorcio participaron en la licitación de rutas convocadas ´por la Municipalidad Provincial de Piura dándose la licitación pública especial N° 01-2013-CF-MPP, resultando el consorcio beneficiado

con la ruta U 09, celebrándose el respectivo contrato de concesión con la Municipalidad de Piura, siendo una de las exigencias del contrato que a los 06 meses de suscrito el contrato (al 31 de diciembre del 2013), las sociedades en consorcio ya hayan constituido en persona jurídica bajo la formación de fusión.

La fusión se llevó a cabo bajo la forma de fusión por constitución regulada por el numeral 1 del artículo 344° de la ley general de sociedades, en tal sentido a ella se le propone constituir una nueva sociedad, incorporando los patrimonios de las empresas antes mencionadas, sucediendo transmisión en bloque y a titulo universal de sus patrimonios a la nueva sociedad originando la extinción de personalidad jurídica de las sociedades incorporadas sin necesidad de disolverse ni liquidarse.

En virtud de la fusión la nueva sociedad se denominara SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A.

La Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018 fue constituida 30 de mayo del 2014, inscrita en el registro nacional de micro y pequeña empresa desde el 02 de julio del 2014, tiene domicilio en la ciudad, provincia y departamento de Piura, el objeto social de esta empresa de transporte es prestar servicios de transporte terrestre público urbano, interurbano, además de celebrar contratos, cuenta con 62 unidades de transportes destinadas al servicio para la ciudadanía, siguiendo la ruta 09 otorgada mediante el contrato

de concesión, describiéndose así: Grau-Enace-Terminal-mercado-UNP-Estadio-Alas peruanas, hasta el 2023, fecha determinada en dicho contrato. Tiene como órganos importantes como: Junta General de Accionistas, el Directorio y Gerencia General. Siendo el Gerente General el Sr. Félix López Lara.

2.3.2. Misión

Brindar un servicio de excelencia en Transporte de Pasajeros en la ciudad de Piura, que supere las expectativas de nuestros clientes dentro de lo concerniente a seguridad, comodidad y atención, que conlleve a un crecimiento sostenido y ser una empresa de las mejores en nivel de productividad a nivel regional.

2.3.3. Visión

Ser reconocidos como empresa de líder en el sector de transporte regional que contribuya al bienestar general de la ciudadanía piurana al servicio de calidad en el traslado de personas.

2.3.4. Objetivos

- El objetivo de la Empresa Servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. es ser líder en el sector transporte terrestre de pasajeros, brindando el mejor servicio con unidades modernas a un costo accesible y esta manera permitan alcanzar la excelencia

en servicios orientados a mantener la satisfacción de nuestros pasajeros de la ciudad de Piura.

- Prestar el mejor servicio de transporte a la colectividad a la región.

- Fomentar el desarrollo y crecimiento de Servicio & transporte de pasajeros GUADALUPE S.A. mediante una buena utilización de los recursos de la empresa para proporcionar a accionistas y empleados la superación y el logro de sus metas.

2.3.5. Valores:

α) Compromiso con los pasajeros

β) Trabajo en equipo para un mejor servicio

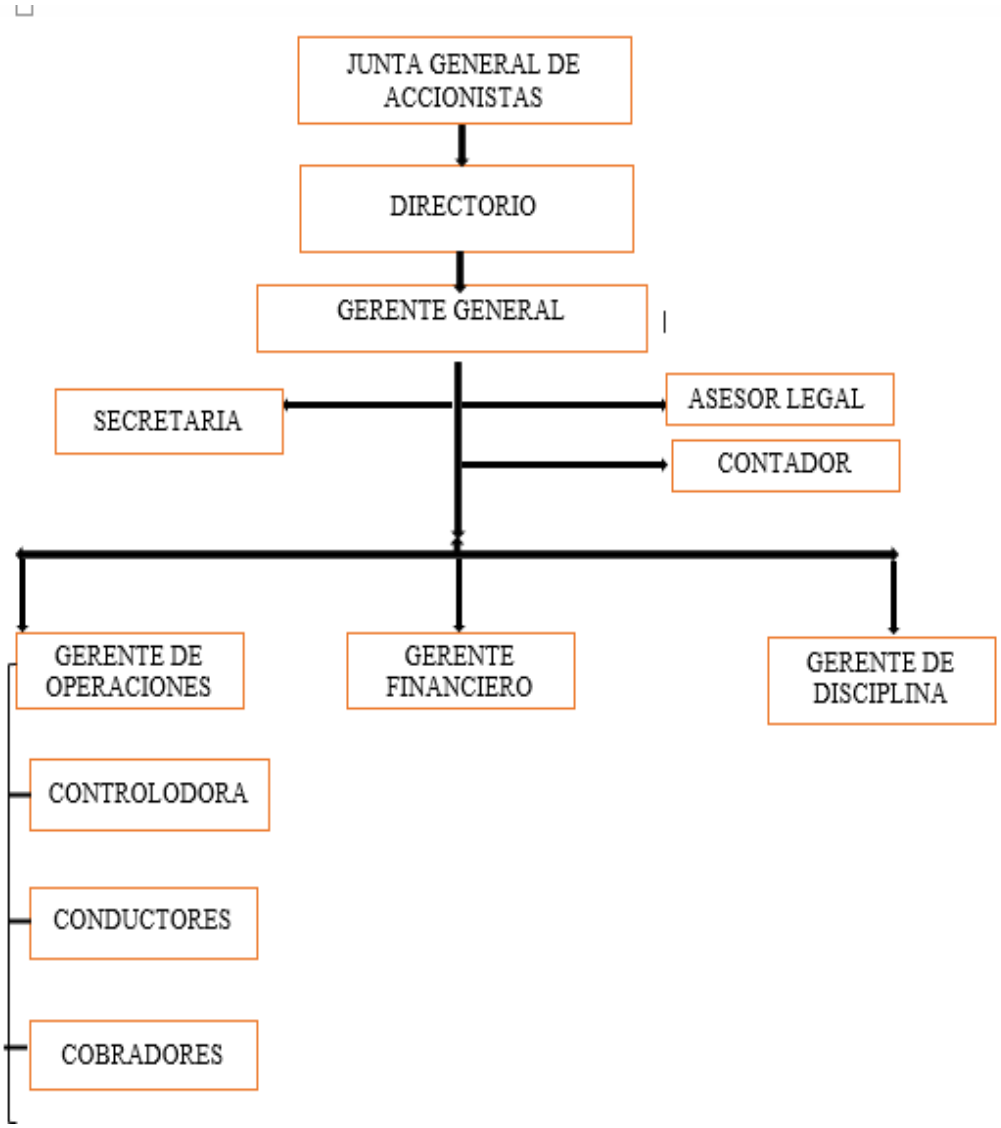
χ) Creatividad e Innovación

δ) Respeto a las reglas y leyes de nuestro país.

2.3.6. Organización estructural

ORGANIGRAMA

EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A.



Fuente: Servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Control interno

2.4.1.1 Definiciones según autores

COSO (2013). En el Resumen ejecutivo del Control Interno y Marco integrado – España. Precisó 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.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

a) Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías– operaciones,

Información y cumplimiento.

b) 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.

c) Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

d) Es capaz de proporcionar una seguridad razonable –no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.

e) Es adaptable a la estructura de la entidad –flexible para su aplicación al

conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo 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 control de sus contables, procedimientos diarios y negocios, y que se están 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 misma, salvaguardándola contra peligros tales como el fraude y la corrupción. Las empresas generalmente adaptan su propia definición de control interno y estructuran un programa que se adapte a sus 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 verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u 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 que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

2.4.2. Transporte

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

2.4.2.1 Definiciones por varios autores

Lefebvre (1970). Se definen 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 y cuyo uso queda restringido a sus dueños (el usuario es el dueño del vehículo utilizado). Y el transporte público, que utiliza medios cuyos pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos 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).

Según la Real Academia Española: Define como: "acción y efecto de transportar o transportarse" cuya acepción es "llevar a alguien o algo de un lugar a otro"; "portear: conducir o llevar por un precio". Su segunda definición es el "sistema de

medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro" y de allí se deriva su utilización para "el vehículo dedicado a tal misión".

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

1. Prestación por un vehículo (autobús, ómnibus, tranvía, trolebús, ferrocarril metropolitano u otros vehículos más o menos peculiares y sin grandes comodidades que suelen producir las grandes ciudades modernas, de vías no siempre tan grandes) que puede tomar toda persona, la cual suele abonar el pasaje una vez en el mismo, aunque el pago puede ser simultáneo con la entrada o subida, si existe dispositivo especial (torniquete), e incluso previo, como en las estaciones subterráneas;

2. 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.

También es transporte público urbano, pero no colectivo, el de los taxímetros, sujeto a tarifa kilométrica casi siempre, más la horaria por parada en el curso de diversas diligencias de un viajero.

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 concesiónal por otros modos de gestión según establezcan las distintas corporaciones locales competentes.

Tipos de transporte

Transporte público: Para hacer referencia a los autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad y que está solventado y manejado por el Estado vigente. Cabe señalar que en 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 señalar que esta clase de transporte no tiene como propósito la generación de ganancias, sino que debe cumplir con un fin social y ser útil para la comunidad**.** "Los transportes públicos están colapsados y requieren de mayores inversiones para poder satisfacer las necesidades de la población"**.**

Transporte privado: en cambio, es el que pertenece a individuos o empresas particulares. En este caso los responsables de la manutención de dichos vehículos son sus dueños, al igual que serán quienes respondan por ellos en caso de accidente.

Transporte público urbano.-

Se entiende por empresa de transporte urbano al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital. Monrroy, R. (2007).

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es por tanto parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la contaminación (menor cantidad de contaminantes por pasajero transportado).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

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

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

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de casos, es el estudio detallado de la unidad de observación (unidad de análisis) teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Por ser un de estudio de caso, la presente investigación no cuenta con población.

4.2.2. Muestra

La muestra está constituida por **la Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A.**

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

La investigación no aplica Operacionalización de variables.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La presente investigación aplicará las Técnicas de:

La Observación: a través de la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, determinando el objeto que se va a observar cuidadosa y críticamente, para registrar los datos observados.

La entrevista es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento, es una técnica de investigación estructurada que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular.

4.4.2. Instrumentos

La presente investigación hará uso de un cuestionario para la recolección de información compuesto por un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

4.5. Plan de análisis

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos.

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizará una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales /locales).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se aplicará un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A.- PIURA, 2018.	¿Cuáles los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.	Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.	**1.** Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. **2.** Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018. **3.** Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.	MECANISMOS DE CONTROL INTERNO.	Tipo : Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso. Técnica: Encuesta entrevista Instrumento. Cuestionario.

4.7. Principios éticos

"Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional". (Amaya, Berrío-Acosta & Herrera, 2007)
Uladech Católica (2016) ha limitado esta guía a cinco principios éticos:

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y

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

Integridad científica.

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

Consentimiento informado y expreso.

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

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Según Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú.

CUADRO 1

Autor	Resumen
Saavedra (2012).	En su investigación denominada *"Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express en las empresas de servicios de transporte del Perú, periodo 2012"* Concluyó que: La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera asimismo afirmo que las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.
Mendoza & Rodríguez (2012).	En su Tesis titulada, "políticas de comunicación y los derechos laborales de los trabajadores del transporte público en Trujillo, Perú" señalo que el estado determino la liberación del sector de transporte a partir del año 1991 en el que se emitió el Decreto Legislativo 651 lo que condujo a la aparición de gran cantidad de combis, vehículos mucho más pequeños, las combis ingresaron a competir con los grandes buses, cuyas tarifas eran más altas, este es un factor muy notable que ha contribuido al caos que impera en nuestras calles en la actualidad; mientras que el estado no se ha caracterizado por tener un papel proactivo por diseñar y planificar el sistema, por establecer las reglas de funcionamiento. Su presencia en dichos aspectos ha sido intima.
Borjas (2013)	En su Tesis "Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público" concluyo que: El sistema de transporte podrá estar más organizado por medio del sistema de información, pero para mayor eficiencia del mismo es necesaria la administración centralizada de los datos que se manejan en todo este ambiente y que y el desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción
Barreno (2010)	En su Proyecto integrador, "aplicación del enfoque sistemático para mejorar el nivel de servicio de atención que brinda la Empresa de Transportes California S.A. En la ciudad de Trujillo, Perú" El autor

	concluyó que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia y tratar temas de Educación Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones.
RPP Noticias (2014).	En su edición digital del 23.04.2014 publicó que Decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rotafono en Piura, región del mismo nombre, se mostraron críticos sobre el sistema de transporte público que hay en la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte.
Udep (2013)	El Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, explica el Mgtr. Jorge Timaná, experto de la Universidad de Piura, en infraestructura vial. "Es importante que los transportistas se convenzan de que el PRR solo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos. Las cosas no pueden seguir como están", sostiene. Señala también que en el PRR se hacen diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son, "valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano". Además, mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades.
Diario La República (2015)	En su edición digital del 12.03.2015. *"Especialistas: El 80% del transporte en Piura es informal y falta más control".* El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control
El Regional Piura (2014)	En esta edición indicó, que los usuarios cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular.

Fuente. Elaboración propia en base a antecedentes, nacionales, regionales y locales.

5.1.2. Según Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

CUADRO 2

N°	CUESTIONARIO
I.	**PERFIL DE LA EMPRESA**
1	Tiempo de la empresa en la actividad de transporte urbano. a) 1 a 5 años (x) b) 6 a 10 años ( ) Más de 10 años ( )
2	¿Cómo está constituida la empresa? a) Sociedad (x) b) Asociación ( ) c) Otros.. ( )
3	¿Cuál es el fin principal de la empresa? a) Lucrativo (x) b) Social ( ) c) otro ( )
4	¿Cuántos socios pertenecen a la empresa? a) 2 - 10 ( ) b) de 11 – 20 ( ) c) 21 – 30 ( ) d) 31 – más (x)
5	¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa? a) 2-10 ( ) b) 10-30 ( ) c) 30-50 ( ) d) Más de 50 (x)
6	¿Cuántas unidades pertenecen a la empresa? a) 2 – 10 ( ) b) 11- 20 ( ) c) 21 – 30 ( ) d) 31 – 40 ( ) e) Otros (x)
7	¿Cuál es la modalidad de servicio de la empresa? a) Urbano (x) b) Interurbano ( ) c) interprovincial ( )
8	¿Cuál es el tipo de vehículo de servicio? a) Combi ( ) b) Coaster (x) c) Bus ( )

9	¿Cuál es la capacidad de pasajeros por vehículo? a) 14 pasajeros ( ) b) 23 pasajeros ( ) c) 27 pasajeros (x) d) 36 pasajeros( )
10	¿Cuál es el tiempo aproximado de recorrido? a) Entre 10 a 30 minutos ( ) b) Entre 31 a 50 minutos ( ) c) Más de 50 minutos (x)
11	¿Cuál es la frecuencia de salida de las unidades? a) Cada 3 minutos (x) b) Cada 5 minutos ( ) c) cada 10 minutos ( )
12	¿Cuantas vueltas diarias realiza cada unidad? a) Menos de 4 vueltas ( ) b) 4 vueltas ( ) c) 5 vueltas ( ) d) 6 vueltas a 7 vueltas ( )
II.	**ASPECTO ADMINISTRATIVO**
13	¿Cuenta la empresa con Manual de procedimiento administrativo? a) SI ( ) b) NO (x)
14	¿Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF)? a) SI ( ) b) NO (x)
15	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada? a) SI (x) b) NO ( )
16	¿Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio? a) SI (x) b) NO ( )
17	Respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR mejorará el servicio de transporte público. a) Si (x) b) No ( )
18	¿Cuenta la empresa con Contratos para abastecimiento de combustible? a) SI ( ) b) NO (x)
19	¿Cuenta la empresa con Contratos para abastecimiento de repuestos y mantenimiento de las unidades móviles? a) SI ( ) b) NO (x)
20	¿Cuenta la empresa con registro de ingreso y salida de vehículos y personal operativo? a) SI (x) b) NO ( )
	¿La empresa capacita al personal administrativo y operativo?

21	a) SI (x) b) NO ( ) c) Algunas veces ( )
22	¿En qué área se capacita al personal? a) Uso de extintores ( ) b) primeros auxilios ( ) c) Auxilio mecánico ( ) d) Cultura vial( ) e) Todos los anteriores(x)
23	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio? a) SI (x) b) NO ( ) c) A veces ( )
24	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio? a) SI (x) b) NO ( ) c) A veces ( )
25	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización? a) SI (x) b) NO ( )
III.	**CONTROL INTERNO CONTABLE**
26	¿Cuenta con contador permanente o servicio externo a) Contador permanente (x) b) Servicio de estudio contable externo ( )
27	¿Cuenta la empresa con archivos documentarios que respalden sus trámites y operaciones? a) SI (x) b) NO ( )
28	¿Cuenta la empresa con archivos en soporte tecnológico que respalden sus trámites y operaciones? a) SI (x) b) NO ( )
29	¿Cuenta la empresa con área de Caja para las liquidaciones del servicio? a) SI (x) b) NO ( )
30	¿Cuál es el procedimiento del efectivo recaudado diariamente? a) Se abona diariamente al banco (x) b) Se registra y se guarda en la empresa ( ) c) Se deposita a primera hora en bancos ( ) d) b y c ( )
31	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? a) SI (x) b) NO ( ) c) A veces ( )
32	¿Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos? a) SI (x)

	b) NO ( ) c) A veces ( )
IV	**ASPECTO LABORAL**
33	¿Con cuántos trabajadores administrativos cuenta la empresa? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 (x) d) Más de 10 ( )
34	¿Con cuántos trabajadores entre choferes y cobradores cuenta la empresa? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 ( ) d) Más de 10 (x)
35	¿Cuántos trabajadores se encuentran en planilla? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 (x) d) Más de 10( )
36	¿Cumple la empresa con los derechos laborales de los trabajadores? a) SI (x) b) NO ( ) c) A veces ( )
37	¿Cuál es la modalidad de pago de remuneraciones al personal de planilla? a) En efectivo ( ) b) Por bancarización (x) c) otro ( )
38	¿Cuál es la modalidad de pago al personal choferes y cobradores a) En efectivo (x) b) Por bancarización ( ) c) otro ( )
V	**CONTROL INTERNO OPERATIVO**
39	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC? a) SI (x) b) NO ( ) c) ALGUNOS ( )
40	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente? a) SI ( ) b) NO ( ) c) Sólo SOAT (x)
41	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias? a) SI (x) b) NO ( )
42	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias? a) Extintor en polvo ( ) b) Kid de herramientas básicas. ( )

	c) Llantas de repuesto. ( ) d) Botiquín de primeros auxilios. ( ) e) Todos los mencionados. (x)
43	¿Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente? a) SI (x) b) NO ( )
44	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC? a) SI (x) b) NO ( )
45	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito? a) SI (x) b) NO ( )
46	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte? a) SI (x) b) NO ( )
47	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir? a) SI (x) b) NO ( )
48	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte? a) Mensual (x) b) Semestral ( ) c) Sólo cuando falla la máquinas) ( )
49	¿Cuenta la empresa con un cuadro de sanciones para el incumplimiento del trabajo? a) SI (x) b) NO ( )
50	Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales? a) SI (x) b) NO( )

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la empresa en estudio.

5.1.3. Según Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	**Saavedra (2012)** concluyó que: las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Asimismo la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.	La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A, cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido, a través de supervisores que suben a las unidades para controlar.	**COINCIDE**
CONTROL INTERNO	**Borjas (2013)** señalò que con respecto a los tiempos de demora establecidos por tramo según el día y el rango de horas, es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con tales, ya que si bien, los tiempos de demora son aproximaciones, cada tiempo de demora real	La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, si cuenta con un horario muy bien estructurados establecido por Gerencia, y se cumplen con los horarios de salida y llegada	

ADMINISTRATIVO	no debería de diferir demasiado. Que el desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción.	programados; además existen reglas de disciplina y sanciones drásticas para quien no cumpla con los horarios. El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades de control. La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores.	**COINCIDE**
CONTROL INTERNO OPERATIVO	**Barreno (2010)** indicó que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia; deben tratar temas de Educación vial Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones.”	La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A, cuenta con personal capacitados quienes conocen sus funciones y responsabilidades. Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC. Los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito.	**COINCIDE**
CONTROL INTERNO OPERATIVO	**RPP Noticias (2014)** publicó que decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rota fono en Piura, mostraron su malestar crítico sobre el sistema de transporte público que alberga la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de	En la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A se cuenta con un control definido para el control de calidad que se brinda al usuario, a través de controladores y supervisores que ingresan a los buses para verificar el trato al usuario.	**NO COINCIDE**

	transporte. Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo señalo que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito. "La mayoría son por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada. Pero también se nota bastante infracción por parte de los peatones que cruzan en medio de las pistas y quieren que los bajen en cualquier lugar sin respetar paraderos", declaró el oficial.		
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	**UDEP (2013)** determinó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, "Es importante que los transportistas se convenzan de que el PRR sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos, realiza diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son, "valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano". Además, mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades	La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR mejorará el servicio de transporte público	**COINCIDE**
	Diario La República (2015) indicó que el	La empresa de servicio &	

CONTROL INTERNO OPERATIVO	80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control.	transporte de pasajeros Guadalupe S.A cuenta con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio y Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente	**NO COINCIDE**
	El Regional Piura (2014) manifestó el malestar de los usuarios quienes cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular.	La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A cuenta con unidades móviles nuevas y en buen estado de mantenimiento y limpieza, para brindar un servicio de calidad al público usuario; cabe destaca que con frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte	**NO COINCIDE**

Fuente: Elaboración propia en base m a comparación de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Según Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú.

a) Saavedra (2012) concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Asimismo la implementación de un sistema de control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

b) Borjas (2013) señaló que con respecto a los tiempos de demora establecidos por tramo según el día y el rango de horas, es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con tales, ya que si bien, los tiempos de demora son aproximaciones, cada tiempo de demora real no debería de diferir demasiado. Por otro lado el desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control) debe ser solucionado por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción por medio del sistema de información,

obteniendo estimaciones y cálculos más exactos.

c) Barreno, (2010) señaló que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia; como mecanismo de mejora en la desarrollo de la empresa, deben tratar temas de Educación vial Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones.

d) RPP Noticias (2014) publicó que decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rota fono en Piura, mostraron su malestar crítico sobre el sistema de transporte público que alberga la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte. Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo señalo que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito. "La mayoría son por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada. Pero también se nota bastante infracción por parte de los peatones que cruzan en medio de las pistas y quieren que los bajen en cualquier lugar sin respetar paraderos", declaró el oficial.

e) UDEP (2013) determinó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, "Es

importante que los transportistas se convenzan de que el PRR sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos, realiza diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son, “valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano”. Además, mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades.

f) Diario La República (2015) indicó que El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control.

g) El Regional Piura (2014) manifestó el malestar de los usuarios quienes cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular.

5.2.2. Según Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

a) La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe es una sociedad anónima cuyo capital social está representado por acciones, el objeto social se circunscribe exclusivamente a la prestación del servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir las obligaciones que respectivamente le correspondan como consecuencia de la celebración del contrato de concesión.

   El modo de operación de la empresa es igual a cómo actuaban antes de fusionarse y es similar al de muchas empresas en la que el socio o accionista como en el presente caso es propietario del vehículo que integra la flota y por tanto es el que recauda lo cobrado al usuario pasajero y por ende asume todos los costos y gastos que demande la operatividad de la unidad como es el pago al chofer, cobrador, combustible, mantenimiento, multas por infracciones de tránsito, etc. y para ello no necesitaron un Acuerdo que conste en Acta ni tampoco están transgrediendo la ley General de Sociedades. Únicamente es una forma inapropiada de desarrollar su actividad económica de la empresa.

   En la actualidad son 62 buses que integran la flota autorizada por

el Concedente (MPP), los mismos que están en COPROPIEDAD con la empresa (la empresa también es propietaria).

En la realidad la empresa es utilizada por los accionistas que son los que adquirieron los vehículos, dejando a la empresa un monto por el derecho de uso de la línea (S/.14.00 diario) pero legalmente ante la Municipalidad la empresa aparece como propietaria de la flota por haberse dado la copropiedad vehicular, no existiendo legalmente que las unidades son particulares.

b) **En el aspecto administrativo**, la mencionada empresa cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no tiene un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador, mantiene vigente su licencia de funcionamiento para la ruta del servicio obtenida través de un concurso de licitación convocada por la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013,

En cuanto al cumplimiento del servicio de calidad, se supervisa el trato a los usuarios del servicio mediante, Libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención.

La empresa en estudio cumple con los horarios de salida y llegada programados, el horario general de atención del servicio es de 5 de la mañana a 10 de la noche teniendo una frecuencia de salida de las unidades cada 3 minutos y tiempo aproximado de recorrido de

1 hora 13 minutos, para constatar que se cumpla con esta programación la empresa en estudio implemento relojes de control en zonas estratégicas desde el inicio de la jornada hasta la última vuelta realizada, este mecanismo es muy importante por lo que permite a la empresa controlar la velocidad (20 Km/hora) de los vehículos para ofrecer un viaje seguro, tranquilo, evitando maniobras y frenajes bruscos, que ponen en peligro la seguridad y tranquilidad de los pasajeros, y a la vez evitar congestión en la ruta en razón a que terminan juntándose los vehículos y generan desorden en la programación de llegada.

El Controlador (personal de la empresa) que está en punto de llegada (Terminal) es el que determina si cumplió con la frecuencia y de no ser se impone un "Castigo" al conductor.

Se informa inmediatamente a la gerencia los inconvenientes presentados diariamente mediante un cuaderno de ocurrencias.

c) En el aspecto contable, la empresa cuenta un contador permanente quien se encarga de las operaciones financieras de la empresa, a su vez de mantener al día obligaciones tributarias, laborales y otros.

En el control de caja los pagos por el uso de línea el accionista propietario de vehículo lo realiza semanalmente depositando el monto a cuenta corriente verificándose los saldos de las cuentas a través de conciliaciones bancarias, sirve el fondo únicamente para

pagos propios de la operatividad de la empresa como es para los Controladores, Contador, vigilancia, mantenimiento y limpieza de los locales o paraderos, mantenimiento de los relojes de control, etc, realizándose los pagos con giro de cheque.

En cuanto a la logística en la empresa, se realizan compras de materiales de aseo y limpieza para el buen mantenimiento y cuidado de los locales, útiles de escritorio como recursos para el desempeño en la administración de la empresa, equipos y enseres para guardas archivos documentarios y soporte tecnológico que respalden sus trámites y operaciones, todas estas autorizadas por gerencia.

La empresa no interviene en los gastos de combustible y mantenimiento de las unidades móviles, cada propietario administra el vehículo, importándole a la empresa que pague la suma diaria por el uso de la línea para los gastos de la empresa.

d). En el aspecto laboral el personal a cargo de la empresa son los controladores y personal de limpieza en el número de 7 quienes se encuentran en planilla con los beneficios sociales correspondientes y se les hace contrato de trabajo cada 3 meses. La empresa está en el Régimen de la Micro y Pequeña empresa.

La empresa capacita al personal administrativo y operativo en lo que respectan primeros auxilios, como uso de extintores, auxilio mecánico y Cultura vial.

e) En el aspecto operativo la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A cuenta con conductores categorizados según la normatividad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito establecido para un mejor uso de las rutas viales, se evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se programan supervisiones rutinarias para verificar que se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.

En relación a las unidades de transporte, cuentan con el seguro obligatorio de accidentes y tránsito (SOAT), tarjeta de identificación vehicular, certificado de inspección técnica vehicular, tarjeta de circulación vehicular.

Se encuentran equipadas para hacer frente a contingencia con (Extintor en polvo, Kid de herramientas básicas, Llantas de repuesto, Botiquín de primeros auxilios); para un mayor control preventivo la empresa del caso en estudio manifestó que se realiza mensualmente el mantenimiento a las unidades de transporte porque considera que las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales.

Para la operatividad del servicio se efectúan revisiones generales manteniendo la unidad en perfecto estado de mantenimiento, que tenga el tanque lleno de combustible suficiente para el día de

trabajo y no tener excusa para salir de ruta, para ello el conductor llevara la unidad vehicular con diez minutos de anticipación donde haya sido programado (su tardanza o falta merece una sanción de retención de 2 horas).

5.2.3. Según Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

a) Realizando el análisis comparativo, Saavedra (2012) concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Asimismo la implementación de un sistema de control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera., coincidiendo con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A quien cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido rigiéndose de sus disposiciones para la operatividad del respectivo

b) Borjas (2013) señaló que con respecto a los tiempos de demora establecidos por tramo según el día y el rango de horas, es necesario

que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con tales, ya que si bien, los tiempos de demora son aproximaciones, cada tiempo de demora real no debería de diferir demasiado. Por otro lado desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción por medio del sistema de información obteniendo estimaciones y cálculos más exactos, coincidiendo con la empresa en estudio que si cuenta con un horario muy bien estructurados establecido por Gerencia, y se cumplen con los horarios de salida y llegada programados; además existen reglas de disciplina y sanciones drásticas para quien no cumpla con estos.

c) Barreno, (2010) señaló que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia; como mecanismo de mejora en la desarrollo de la empresa, deben tratar temas de Educación vial Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones, coincidiendo con la empresa en investigación que su personal se encuentran capacitados y conocen sus funciones y responsabilidades, además el personal operador de transporte cuenta con los requisitos establecidos por el Ministerio de transportes y comunicaciones(MTC) a su vez conocen el Reglamento de tránsito establecido por el ente mencionado.

d) RPP Noticias (2014) público que decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rota fono en Piura, mostraron su malestar crítico sobre el sistema de transporte público que alberga la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte. Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo señalo que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito la mayoría son por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada, pero también se nota bastante infracción por parte de los peatones que cruzan en medio de las pistas y quieren que los bajen en cualquier lugar sin respetar paraderos", declaró el oficial lo cual no coincide con lo manifestado por la empresa en estudio que cuenta con un control definido para el control de calidad que se brinda al usuario, a través de controladores y supervisores que ingresan a los buses para verificar el trato al usuario.

e) UDEP (2013) determinó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, "Es importante que los transportistas se convenzan de que el PRR sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos, realiza diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son valiosos para planificar mejoras y crecimiento de

infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano. Además, mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades coincidiendo con la empresa en estudio quien respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el Plan regulador de rutas (PRR)mejorará el servicio de transporte público.

f) Diario La República (2015) indicó que El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control lo cual no coincide con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A quien manifiesta que se encuentra totalmente formalizada y cuenta con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio a la vez existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente.

g) El Regional Piura (2014) manifestó el malestar de los usuarios quienes cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los

empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular lo que coincide con la empresa materia de investigación que cuenta con unidades móviles nuevas y en buen estado de mantenimiento y limpieza, para brindar un servicio de calidad al público usuario; cabe destacar que con frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte.

VI. Conclusiones

6.1. Según Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú.

a) De acuerdo a los antecedentes nacionales, regionales y locales, citados en la presente investigación se concluye que las empresas de transporte urbano están a falta de un sistema de control interno que garantice la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas institucionales, destacando que la ejecución de este se lleva a cabo por personas con responsabilidades en el desempeño de sus funciones. Saavedra (2012) concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa; que se debería contar con la implementación de un sistema de control interno el cual influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, puesto que el entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades.

b) El autor concluye que es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con los horarios programados, ya que si bien es cierto, los tiempos de demora son aproximaciones, no debería diferir

demasiado. Por otro lado con respecto al desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes, las cuales deberán de hacer de este servicio público, un buen servicio de provecho para todos, con mayor grado de satisfacción por medio del sistema de información y comunicación. (Borjas, 2013)

c) El autor señala que las empresas de transporte deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos y actitudes que se requiere para lograr un mejor desempeño dentro de la empresa, que las capacitaciones son una inversión productiva para el servicio y se deben efectuar con más frecuencia; como mecanismo de mejora en la desarrollo de la empresa, deben tratar temas de Educación vial Ambiental, Atención al cliente, etc. propuestas por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones (Barreno, 2010)

d) Decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rota fono en Piura, mostraron su malestar crítico sobre el sistema de transporte público que alberga la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores, ni empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte. Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo señalo que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito y la mayoría son

por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada. (RPP Noticias, 2014)

e) Se determinó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura para el bien de todos, realiza diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano, a la vez mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades. (UDEP, 2013)

g) En esta publicación se indicó que El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control. (Diario La República, 2015)

f) En esta edición se manifiesto el malestar de los usuarios quienes cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuenten con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector. Los usuarios del servicio de la ruta Cono Sur – Cercado – Cono Norte y viceversa, demandaron a las autoridades ediles exigir a los empresarios transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular. (El Regional Piura, 2014)

6.2. Según Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a la Empresa del caso en estudio se concluye que:

a). La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe es una sociedad anónima cuyo capital social está representado por acciones, el objeto social se circunscribe exclusivamente a la prestación del servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir las obligaciones que respectivamente le correspondan como consecuencia de la celebración del contrato de concesión.

El modo de operación de la empresa es igual a cómo actuaban antes de fusionarse y es similar al de muchas empresas en la que el socio o accionista como en el presente caso es propietario del vehículo que integra la flota y por tanto es el que recauda lo cobrado al usuario pasajero y por ende asume todos los costos y gastos que demande la operatividad de la unidad como es el pago al chofer, cobrador, combustible, mantenimiento, multas por infracciones de tránsito, etc. y para ello no necesitaron un acuerdo que conste en Acta ni tampoco están transgrediendo la ley General de Sociedades. Únicamente es una forma inapropiada de desarrollar su actividad económica de la empresa.

En la actualidad son 62 buses que integran la flota autorizada por el Concedente (MPP), el cual no exigió (al momento de la licitación) que los vehículos estén a nombre de la empresa, en concordancia con el Reglamento

Nacional de Transporte Público que no exige la titularidad de los vehículos al 100% por parte de las empresas concesionarias, bastando que las concesionarias acredite ante el concedente (MPP) la flota y la misma que cumpla con las características técnicas exigidas en las bases de la Licitación Pública, como que sean vehículos micros (custer) M3 –EURO3 – Tecnología de punta no contaminante (no arroja humo), requisito que cumple la empresa SERVICIOS Y TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A.

En la realidad la empresa es utilizada por los accionistas que son los que adquirieron los vehículos, dejando a la empresa un monto por el derecho de uso de la línea (S/. 14.00 diario) pero legalmente en la actualidad ante la Municipalidad la empresa aparece como propietaria de la flota por haberse dado la copropiedad vehicular (20% de la empresa), no existiendo legalmente que las unidades son particulares.

b) En el aspecto administrativo, la mencionada empresa cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no tiene un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador, mantiene vigente su licencia de funcionamiento para la ruta del servicio obtenida través de un concurso de licitación convocada por la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013,

En cuanto al cumplimiento del servicio de calidad, se supervisa el trato a los usuarios del servicio mediante, Libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención marcando el número de teléfono

celular que se exhibe en el interior del vehículo; por otro lado la empresa efectúa otros mecanismo de control, los cuales se realizan de manera sorpresiva e inopinada (no dar aviso), resultando de mayor utilidad utilizar personas ajenas a la empresa, los llamados (dateros) quienes tendrán el trabajo de detectar las malas acciones y conductas del conductor y cobrador.

Se cuenta con disposiciones internas para la operación del servicio, el incumplimiento a las disposiciones son sancionados según el grado de perjuicio o riesgo y estará a cargo el comité de disciplina, tomando en cuenta que de por medio esta la integridad física del usuario y la imagen de la empresa.

La empresa en estudio cumple con los horarios de salida y llegada programados, el horario general de atención del servicio es de 5 de la mañana a 10 de la noche teniendo una frecuencia de salida de las unidades cada 3 minutos y tiempo aproximado de recorrido de 1 hora 13 minutos, para constatar que se cumpla con esta programación la empresa en estudio implemento relojes de control en zonas estratégicas desde el inicio de la jornada hasta la última vuelta realizada, este mecanismo es muy importante por lo que permite a la empresa controlar la velocidad (20 Km/hora) de los vehículos para ofrecer un viaje seguro, tranquilo, evitando maniobras y frenajes bruscos que ponen en peligro la seguridad y tranquilidad de los pasajeros, y a la vez evitar congestión en la ruta en razón a que terminan juntándose los vehículos y generan desorden en la programación.

El Controlador (personal de la empresa) que está en punto de llegada

(Terminal) es el que determina si cumplió con la frecuencia y de no ser así se impone un “Castigo” al conductor.

Se informa inmediatamente a la gerencia los inconvenientes presentados diariamente mediante un cuaderno de ocurrencias.

c) En el aspecto contable, la empresa cuenta un contador permanente quien se encarga de las operaciones financieras de la empresa, a su vez de mantener al día las obligaciones tributarias, laborales y otros.

d) En el control de caja

Los pagos por el uso de línea, el accionista propietario de vehículo lo realiza semanalmente depositando el monto a cuenta corriente verificándose los saldos de las cuentas a través de conciliaciones bancarias, sirve el fondo únicamente para pagos propios de la operatividad de la empresa como es para los controladores, contador, asesor legal, vigilancia, mantenimiento y limpieza de los locales o paraderos, mantenimiento de los relojes de control, etc, realizándose los pagos con giro de cheque.

d**) Control logístico**

La empresa, realizan compras de materiales de aseo y limpieza para el buen mantenimiento y cuidado de los locales, útiles de oficina para el desempeño en la administración de la empresa, asi como equipos y enseres para guardar archivos documentarios y soporte tecnológico que respalden sus trámites y operaciones, todas estas autorizadas por gerencia.

e) Control del combustible

La empresa no interviene en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte, los gastos de combustible y mantenimiento de las unidades móviles, corresponde a cada propietario, que administra su vehículo.

f) En el aspecto laboral

El personal a cargo de la empresa son el contador, los controladores y personal de limpieza en el número de 7 quienes se encuentran en planilla con los beneficios sociales correspondientes contratados cada 3 meses. La empresa se encuentra bajo el Régimen de la Micro y Pequeña empresa.

Se capacita al personal administrativo y operativo en lo que respectan primeros auxilios, como uso de extintores, auxilio mecánico y Cultura vial.

g) En el aspecto operativo

La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A cuenta con conductores categorizados según la normatividad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito establecido para un mejor uso de las rutas viales, se evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se programan supervisiones rutinarias para verificar que se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.

h) En relación a las unidades de transporte

Cuentan con el seguro obligatorio de accidentes y tránsito (SOAT), tarjeta de identificación vehicular, certificado de inspección técnica vehicular, tarjeta de circulación vehicular. Se encuentran equipadas para hacer frente a contingencia con (Extintor en polvo, Kid de herramientas básicas, Llantas de repuesto, Botiquín de primeros auxilios); para un mayor control preventivo la empresa del caso en estudio manifestó que se realiza mensualmente el mantenimiento a las unidades de transporte porque considera que las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales.

i) Para la operatividad del servicio se efectúan revisiones generales manteniendo la unidad en perfecto estado de mantenimiento, que tenga el tanque lleno de combustible suficiente para el día de trabajo y no tener excusa para salir de ruta, para ello el conductor llevará la unidad vehicular con diez minutos de anticipación donde haya sido programado (su tardanza o falta merece una sanción de retención de 2 horas). Es responsabilidad del conductor mantener la unidad vehicular completamente limpio, teniendo la obligación el cobrador realizarlo en cada paradero de punta tanto en san Andrés como en villa Chulucanas.

6.3. Según Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018.

a) Realizando el análisis comparativo entre el autor y la empresa del caso en estudio se concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Que la implementación de un sistema de control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, puesto que el entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades, lo cual coincide con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A quien cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido.

b) Borjas (2013) concluyó que es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con los horarios de entrada y salidas programados, ya que si bien los tiempos de demora son aproximaciones no debería de diferir demasiado. Por otro lado con respecto al desorden generalizado (en lo administrativo, operativo y de control), deben ser solucionados por las autoridades correspondientes para un buen servicio de provecho para todos con mayor grado de satisfacción por medio del sistema de información obteniendo estimaciones y cálculos más exactos, coincidiendo con la empresa en estudio que si cuenta con un horario muy bien estructurados establecido por Gerencia cumpliéndose con los horarios de salida y llegada programados; además existen reglas de disciplina y sanciones drásticas para quien no cumpla con estos.

c) Barreno, (2010) concluyó que las capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia; como mecanismo de mejora en la desarrollo de la empresa, coincidiendo con la empresa en investigación que su personal se encuentran capacitados y conocen sus funciones y responsabilidades, además el personal operador de transporte cuenta con los requisitos establecidos por el Ministerio de transportes y comunicaciones(MTC) a su vez conocen el Reglamento de tránsito establecido por el ente mencionado.

d) Decenas de piuranos entrevistados por RPP Noticias y a través del Rota fono en Piura, mostraron su malestar crítico sobre el sistema de transporte público que alberga la ciudad. Para los ciudadanos el transporte es un caos y no hay una cultura vial ni en choferes, cobradores y empresarios de este rubro, así como tampoco en los peatones y usuarios de los medios de transporte. Por su parte, el jefe de la Policía de Tránsito en Piura, Luis Carrión Arévalo señalo que se necesita más vías y reveló que a diario son más de 100 papeletas que impone el personal de Tránsito y la mayoría son por no respetar zonas rígidas, parar en cualquier lugar y bajar o levantar pasajeros en medio de la calzada.lo cual no coincide con lo manifestado por la empresa en estudio que cuenta con un control definido para el control de calidad que se brinda al usuario, a través de controladores y supervisores que ingresan a los buses para verificar el trato al usuario.

e) Se determinó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías

para el servicio público masivo, sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura para el bien de todos, realiza diagnósticos y estudios de movilidad urbana que son valiosos para planificar mejoras y crecimiento de infraestructura de acuerdo con las políticas y recomendaciones del Plan de Desarrollo Urbano, a la vez mejorar la infraestructura (calidad superficial, nuevas vías, paraderos, rediseño de intersecciones, etc.), en equipamiento (semáforos, señales) y reforzar la fiscalización, para hacer cumplir elementales normas de tránsito y las ordenanzas referidas al servicio público, en todas sus modalidades, lo cual coincide con la empresa en estudio quien respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el Plan regulador de rutas (PRR)mejorará el servicio de transporte público. UDEP (2013)

g) En la edición periodística se determinó que El 80% del transporte público en la ciudad de Piura es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control, lo cual no coincide con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A quien manifiesta que se encuentra totalmente formalizada y cuenta con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio a la vez existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente.

f) En esta edición se publicó el malestar de los usuarios quienes cuestionan el servicio de transporte urbano de Talara, que cuentan con viejas unidades vehiculares que datan de la década del 80 ante la indiferencia de las autoridades responsables del sector, exigiendo a los empresarios

transportistas de servicio público de pasajeros, renovar o mejorar su flota vehicular lo que no coincide con la empresa materia de investigación quien cuenta con unidades móviles nuevas y en buen estado de mantenimiento y limpieza, para brindar un servicio de calidad al público usuario; cabe destacar que con frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte, El Regional Piura (2014)

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa Servicios & Transportes Guadalupe S.A debe cumplir con el objeto social que es dedicarse al servicio de transporte terrestre público urbano, para ello deberá adquirir sus propias unidades vehiculares para la administración de su actividad económica.

2. Una vez que la empresa tome a riendas la administración de los vehículos se logrará administrar los ingresos obtenidos del servicio de transporte y deberá establecer áreas como administración, caja, logística, contabilidad para el buen funcionamiento y operatividad de la empresa, diseñando e implementando un sistema de control interno para la eficiencia en las operaciones en cuanto a los objetivos de la empresa.

3. La empresa debe priorizar la exigencia de mantenimiento de las unidades vehiculares contando cada uno con una tarjeta de control anotando oportunamente el seguimiento de las fallas o desperfectos que se presenten, asimismo de los mantenimientos que se le dan.

4. Priorizar los programas de capacitación y desarrollo de los trabadores, con el fin de garantizar que estos cuenten con los conocimientos y el nivel de actualización requeridos para desempeñar a cabalidad sus funciones y cumplir con sus responsabilidades a fin de minimizar errores que le cuesten dinero o que atenten contra su patrimonio.

VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

8.1. Referencias Bibliográficas

Bernabé, M. (2013). *El transporte urbano de pasajeros en Oruro*, disponible en:

http://www.lapatriaenlinea.com/?t=el-transporte-urbano-de-pasajeros-en oruro&nota=163406

Barreno. (2010). *En su Proyecto integrador, aplicación del enfoque sistemático para mejorar el nivel de servicio de atención que brinda la Empresa de Transportes California S.A. En la ciudad de Trujillo, Perú* disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAREZ_JENNY_ FORM ALIZACION_EMPRESARIAL.pdf

Borjas, G. (2013). "Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público". Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP Lima – Perú. Disponible en:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4998/BORJAS_GIANCARLO_ANALISIS_SISTEMA_INFORMACION_ADMINISTRACION_HORARIOS_RUTAS_EMPRESAS_TRANSPORTE_PUBLICO.pdf?sequence=1

Clasificación de transporte, disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte

Coso (2013). *Resumen ejecutivo del Control Interno y Marco integrado – España-* Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013 -resumen- ejecutivo.pdf

Diario Correo (2015). *Plan de Rutas*, disponible en:

http://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-plan-de-rutas-hace-agua-por-una-serie-de irregularidades-625478/

Diario La República (2015). *Edición digital del 12.03.2015. "Especialistas: El 80% del transporte en Piura es informal y falta más control"* Disponible en: http://larepublica.pe/12-03-2015/especialistas-el-80-del-transporte-en-piura-es- informal-y-falta-mas-control.

Diario La República. (2014). *En su edición* Piden mayor fiscalización en cumplimiento del plan regulador de rutas, disponible en:

Escalona, A. (2010). *Define al Transporte*, como un medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos81/transporte-publico/transporte-publico.shtml#ixzz42hG3mUMJ.

FACUA (2007). *Define el transporte urbano* Disponible en:

Huilca, A. (2010). *Control interno,* es una expresión que utilizamos con el fin de Describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. Disponible **en:dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf.**

Mendoza, M & Rodríguez, E. (2012). Políticas de comunicación y los derechos laborales de los trabajadores del transporte público en Trujillo, Perú disponible en: http://es.scribd.com/doc/57812575/Proyecto-de-tesis#scribd.

Munipiura. (2011). "*Plan regulador de rutas urbanas e Interurbanas de pasajeros para la ciudad de Piura". Municipalidad provincial de Piura, Gerencia territorial y de transporte Oficina de transporte y circulación vial-Piura*. Disponible en: http://eudora.vivienda.gob.pe/observatorio/pr_municipalidades/piura/pr_rutas_piura.pdf.

Moyano, E (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 verificación y evaluación adoptado por una entidad, Disponible en: http://ww-w.ufps.edu.co/ufpsnuevo/modulos/contenido/view_content.php?item=20.

MTC (2008). "Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial" Disponible en: http://www.proviasnac.gob.pe/Archivos/file/glosario_final_con_R M.pdf

lancameral, Org. Define el transporte internacional es una pieza fundamental en la cadena logística internacional, ya que sobre él recae la entrega de la mercancía en el momento y lugar preciso, Disponible en: http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/a127185e-395e-4fb0-a914-8ec91ebc83a2.

PLAN REGULADOR DE RUTAS URBANAS E INTERURBANAS DE PASAJEROS PARA LA CIUDAD DE PIURA (2011,) disponible en http://eudora.vivienda.gob.pe/OBSERVATORIO/PR_MUNICIPALIDADES/PIURA/PR_RUTAS_PIURA.pdf

RAE (2015). Define el transporte urbano, es de carácter colectivo, que se realiza por concesionarios o permisionarios. Disponible en: http://universojus.com/definicion/transporte-urbano.

Rangel, L (2014). Se entiende como control interno, al sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, Disponible en: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/zimapan/contaduria/2014-2/auditoria_integral.pdf.

Real Academia Española: Define como: "acción y efecto de transportar o transportarse" cuya acepción es "llevar a alguien o algo de un lugar a otro"; "portear: conducir o llevar por un precio". Disponible en: http://quees.la/transporte/.

RPP Noticias (2014). Edición digital Recuperado del 23.04.2014 "Piura: población crítica situación del transporte público" Disponible en: http://rpp.pe/peru/actualidad/piura-poblacion-critica-situacion-del-transporte-publico-noticia-686800.

Saavedra, M. (2012). "Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa América Express". Revista IN CRESCENDO - Ciencias Contables y Administrativas. Disponible en: http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461.

Taylor, M. (2013). El control interno es un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza que tiene el control de sus contables, procedimientos diarios y negocios, y que se están siguiendo estas políticas. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-control-interno-sobre_366550/.

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell,

Disponible en:

http://www.monografias.com/trabajos101/control-administrativo-y-toma-decisiones-mypes-industriales/control-administrativo-y-toma-decisiones-mypes- industriales2.shtml

UDEP. (2013). "El Plan Regulador de Rutas es solo el primer paso" Disponible en: http://udep.edu.pe/hoy/2013/jorge-timana-el-plan-regulador-de-rutas-es-solo-el-primer-paso/.

IX. ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: **MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ.**
CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A PIURA, 2018.

Encuestador(a): Mariluz Yanina Benites López **Fecha:** Junio del 2018

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una "X" sólo la alternativa correcta.

N°	CUESTIONARIO
I.	**PERFIL DE LA EMPRESA**
1	Tiempo de la empresa en la actividad de transporte urbano. a) 1 a 5 años ( ) b) 6 a 10 años ( ) Más de 10 años ( )
2	¿Cómo está constituida la empresa? a) Sociedad ( ) b) Asociación ( ) c) Otros.. ( )
3	¿Cuál es el fin principal de la empresa? a) Lucrativo ( )

	b) Social ( ) c) otro ( )
4	¿Cuántos socios pertenecen a la empresa? a) 2 - 10 ( ) b) de 11 – 20 ( ) c) 21 – 30 ( ) d) 31 – más ( )
5	¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa? a) 2-10 ( ) b) 10-30 ( ) c) 30-50 ( ) d) Más de 50 ( )
6	¿Cuántas unidades pertenecen a la empresa? a) 2 – 10 ( ) b) 11- 20 ( ) c) 21 – 30 ( ) d) 31 – 40 ( ) e) Otros ( )
7	¿Cuál es la modalidad de servicio de la empresa? a) Urbano ( ) b) Interurbano ( ) c) interprovincial ( )
8	¿Cuál es el tipo de vehículo de servicio? a) Combi ( ) b) Coaster ( ) c) Bus ( )
9	¿Cuál es la capacidad de pasajeros por vehículo? a) 14 pasajeros ( ) b) 23 pasajeros ( ) c) 27 pasajeros ( ) d) 36 pasajeros( )
10	¿Cuál es el tiempo aproximado de recorrido? a) Entre 10 a 30 minutos ( ) b) Entre 31 a 50 minutos ( ) c) Más de 50 minutos ( )
11	¿Cuál es la frecuencia de salida de las unidades? a) Cada 3 minutos ( ) b) Cada 5 minutos ( ) c) cada 10 minutos ( )
12	¿Cuantas vueltas diarias realiza cada unidad? a) Menos de 4 vueltas ( ) b) 4 vueltas ( ) c) 5 vueltas ( ) d) 6 vueltas a 7 vueltas ( )
II.	**ASPECTO ADMINISTRATIVO**
13	¿Cuenta la empresa con Manual de procedimiento administrativo? a) SI ( ) b) NO ( )

14	¿Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF)? a) SI ( ) b) NO ( )
15	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada? a) SI ( ) b) NO ( )
16	¿Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio? a) SI ( ) b) NO ( )
17	Respalda el uso racional de las vías para el servicio público masivo y considera que el PRR mejorará el servicio de transporte público. a) Si ( ) b) No ( )
18	¿Cuenta la empresa con Contratos para abastecimiento de combustible? a) SI ( ) b) NO ( )
19	¿Cuenta la empresa con Contratos para abastecimiento de repuestos y mantenimiento de las unidades móviles? a) SI ( ) b) NO ( )
20	¿Cuenta la empresa con registro de ingreso y salida de vehículos y personal operativo? a) SI ( ) b) NO ( )
21	¿La empresa capacita al personal administrativo y operativo? a) SI ( ) b) NO ( ) c) Algunas veces ( )
22	¿En qué área se capacita al personal? a) Uso de extintores ( ) b) primeros auxilios ( ) c) Auxilio mecánico ( ) d) Cultura vial( ) e) Todos los anteriores( )
23	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio? a) SI ( ) b) NO ( ) c) A veces ( )
24	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio? a) SI ( ) b) NO ( ) c) A veces ( )
25	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización? a) SI ( ) b) NO ( )
III.	**CONTROL INTERNO CONTABLE**

26	¿Cuenta con contador permanente o servicio externo a) Contador permanente ( ) b) Servicio de estudio contable externo ( )
27	¿Cuenta la empresa con archivos documentarios que respalden sus trámites y operaciones? a) SI ( ) b) NO ( )
28	¿Cuenta la empresa con archivos en soporte tecnológico que respalden sus trámites y operaciones? a) SI ( ) b) NO ( )
29	¿Cuenta la empresa con área de Caja para las liquidaciones del servicio? a) SI ( ) b) NO ( )
30	¿Cuál es el procedimiento del efectivo recaudado diariamente? a) Se abona diariamente al banco ( ) b) Se registra y se guarda en la empresa ( ) c) Se deposita a primera hora en bancos ( ) d) b y c ( )
31	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? a) SI ( ) b) NO ( ) c) A veces ( )
32	¿Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos? a) SI ( ) b) NO ( ) c) A veces ( )
IV	**ASPECTO LABORAL**
33	¿Con cuántos trabajadores administrativos cuenta la empresa? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 ( ) d) Más de 10 ( )
34	¿Con cuántos trabajadores entre choferes y cobradores cuenta la empresa? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 ( ) d) Más de 10 ( )
35	¿Cuántos trabajadores se encuentran en planilla? a) De 1 – 2 ( ) b) De 3 – 6 ( ) c) De 7 a 10 ( ) d) Más de 10( )
36	¿Cumple la empresa con los derechos laborales de los trabajadores? a) SI (x) b) NO ( ) c) A veces ( )

37	¿Cuál es la modalidad de pago de remuneraciones al personal de planilla? a) En efectivo ( ) b) Por bancarización ( ) c) otro ( )
38	¿Cuál es la modalidad de pago al personal choferes y cobradores a) En efectivo ( ) b) Por bancarización ( ) c) otro ( )
V	**CONTROL INTERNO OPERATIVO**
39	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC? a) SI ( ) b) NO ( ) c) ALGUNOS ( )
40	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente? a) SI ( ) b) NO ( ) c) Sólo SOAT ( )
41	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias? a) SI ( ) b) NO ( )
42	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias? a) Extintor en polvo ( ) b) Kid de herramientas básicas. ( ) c) Llantas de repuesto. ( ) d) Botiquín de primeros auxilios. ( ) e) Todos los mencionados. ( )
43	¿Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente? a) SI ( ) b) NO ( )
44	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC? a) SI ( ) b) NO ( )
45	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito? a) SI ( ) b) NO ( )
46	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte? a) SI ( ) b) NO ( )
47	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir? a) SI ( ) b) NO ( )

48	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte? a) Mensual ( ) b) Semestral ( ) c) Sólo cuando falla la máquinas) ( )
49	¿Cuenta la empresa con un cuadro de sanciones para el incumplimiento del trabajo? a) SI ( ) b) NO ( )
50	Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales? a) SI ( ) b) NO( )

"Gracias por su colaboración

Anexo 2

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

I. ACTIVIDADES

Actividades	MESES 2018					
	JUN		JUL		AGO	
Elaboración de Informe						
Recolección de datos						
Trabajo de campo						
Revisión y corrección						
Presentación del Informe						
Sutentacion de Tesis						

II. PRESUPUESTO

Presupuesto de bienes y servicios

ITEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Bienes				
Computador	unidad	01	1,800.00	1,800.00
USB	unidad	01	35.00	35.00
Papel A4	millar	½	14.00	7.00
Libros	unidad	01	85.00	85.00
Refrigerios	unidad	20	5.00	100.00
Total Bienes				**2,027.00**

Servicios				
Movilidad	Pasaje	20	6.00	120.00
Internet	horas	100	1.00	100.00
Fotocopias	unidad	45	0.10	4.50
Impresiones	unidad	25	0.20	5.00
Asesoría				2,000,00
Total servicios				**2,229.50**

III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Bienes	**2,027.00**
Servicios	**2,229.50**
Total	**4,256.50**

IV. FINANCIAMIENTO

La presente investigación fue autofinanciada por el alumno tesista