



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN, DE
LAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE
TAMBOGRANDE – PIURA EN EL AÑO 2016.**

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

AUTOR

BACH. JOSIAS JOSE AGUILAR SALVADOR

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN, DE
LAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE
TAMBOGRANDE – PIURA EN EL AÑO 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi madre por su apoyo total en seguir luchando por mis sueños.

A mí estimada tutora Mag. C.P.C María Fany Martínez Ordinola por su apoyo y empuje constante.

DEDICATORIA

Este trabajo es realizado con Mucho esfuerzo y se lo dedico a DIOS que es el creador de nuestras vidas y a mi Madre por el apoyo que me brinda en todo sentido y continuo aliento de parte de ella a seguir adelante en esta etapa de mi vida.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniéndose como principales resultados: Todas las empresas materia de investigación, cumplen con la documentación requerida para la realización de sus actividades, poseen licencia de funcionamiento y autorización para la ruta del servicio, casi todas se encuentran en el Régimen General (RG) a excepción de una que se encuentra bajo el Régimen Especial de Renta (RER). En su mayoría de las empresas en mención emiten boleto de viaje al usuario y algunas de ellas emiten boleto de Venta o Facturas en caso lo solicite el usuario. Sólo una empresa encuestada cuenta con un manual de procedimientos administrativos, Manual de Organización y Funciones (MOF), y dos empresas cuentan con un Manual interno de trabajo, que rige sus actividades. En cuanto a la calidad de trato al usuario, elemento indispensable en las empresas que ofrecen un servicio, la mayoría de las empresas no supervisan el trato a los usuarios, ni realizan evaluaciones a la calidad del servicio, sólo una minoría aseguró supervisar la calidad de servicio prestado y realizarlo de manera esporádica. Evidenciándose que la mayor parte de ellas empresas no cumple con los horarios de salidas y llegadas programados, generando malestar a los usuarios.

Palabras Clave: Mecanismos de control interno, transporte interprovincial de pasajeros.

ABSTRACT

The general objective of the investigation was to determine the mechanisms of internal control and their impact on the management results of the companies of the intermodal transportation of passengers of Tambogrande - Piura in the year 2016. The research was developed using non - Experimental, transectional, descriptive, bibliographic and documentary. The survey technique was applied through a questionnaire as a data collection instrument, applied to the owners, managers and / or legal representatives of the companies under study, obtaining as main results: All companies research subject, comply with The documentation required for carrying out their activities, have an operating license and authorization for the route of the service, almost all of them are in the General Regime (RG), except for one under the Special Rent Regime (RER). Most of the companies in question issue a travel ticket to the user and some of them issue a ticket or invoices if requested by the user. Only one company surveyed has a manual of administrative procedures, Organization and Functions Manual (MOF), and two companies have an Internal Work Manual, which governs their activities. As for the quality of treatment to the user, indispensable element in the companies that offer a service, most of the companies do not supervise the treatment to the users, nor they make evaluations to the quality of the service, only a minority assured to supervise the quality of Service rendered and carried out sporadically. Evident that most of them companies does not meet the schedules of departures and arrivals programmed, generating discomfort to the users.

Keywords: Internal control mechanisms, interprovincial transport of passengers.

CONTENIDO

	Pág.
TITULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Regionales	11
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Marco Conceptual	21
2.3.1 Control interno	21
2.3.2 Transporte Interprovincial	22
III. HIPOTESIS	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra	29
4.2.1 Población	29
4.2.2 Muestra	29
4.3 Técnicas e instrumentos	30
3.3.1 Técnicas	30
3.3.2 Instrumentos	30
4.4 Operacionalización de Variables	31
4.5 Matriz de consistencia lógica	37
4.6 Plan de análisis	38
4.7 Principios Éticos de la investigación	38
V. RESULTADOS	40
5.1 Resultados	40
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	40
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	44
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	47
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4	84
5.2 Análisis de resultados	87
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	87
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	87
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	88
5.2.4 Respecto al objetivo específico 4	94

VI CONCLUSIONES	95
6.1 Respecto al objetivo específico 1	95
6.2 Respecto al objetivo específico 2	95
6.3 Respecto al objetivo específico 3	96
6.4 Respecto al objetivo específico 4	102
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	104
7.1 Referencias bibliográficas	104
7.2 Índice de Abreviaturas	108
7.2 Anexos	109

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Edad del propietario, gerente y/o representante legal.	40
Tabla 2: Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legal.	41
Tabla 3: Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal.	42
Tabla 4: Cuál es el cargo que ocupa Ud, en la empresa.	43
Tabla 5: Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.	44
Tabla 6: Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa.	45
Tabla 7: Cuántos trabajadores tiene la empresa.	46
Tabla 8: Cuenta la empresa con Manual de procedimientos administrativos.	47
Tabla 9: Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF).	48
Tabla 10: Existe un Manual interno de trabajo en la empresa	49
Tabla 11: Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio	50
Tabla 12: En qué Régimen tributario se encuentra.	51
Tabla 13: Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio	52
Tabla 14: Se supervisa el trato a los usuarios del servicio	53
Tabla 15: La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio	54
Tabla 16: Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados.	55
Tabla 17: Cuenta con contador permanente o servicio externo.	56
Tabla 18: Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados.	57
Tabla 19: Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria.	58
Tabla 20: Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema.	59
Tabla 21: Se encuentra su personal contratado y registrado en el MTPE	60
Tabla 22: Se cancela oportunamente sus remuneraciones.	61
Tabla 23: Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización.	62
Tabla 24: Goza el personal de vacaciones según la Ley	63
Tabla 25: Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios Sociales de sus trabajadores	64
Tabla 26: A qué tributos se encuentra afecto	65
Tabla 27: Cuenta con algún beneficio tributario	66
Tabla 28: Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos	67
Tabla 29: Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC	68
Tabla 30: Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente	69
Tabla 31: Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias.	70

Tabla 32: Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias	71
Tabla 33: Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente	72
Tabla 34: Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC.	73
Tabla 35: Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte	74
Tabla 36: Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito	75
Tabla 37: Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte	76
Tabla 38: La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir	77
Tabla 39: En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades	78
Tabla 40: Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente	79
Tabla 41: Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte	80
Tabla 42: Se lleva Ud. Un buen control de área de encomiendas	81
Tabla 43: Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte	82
Tabla 44: Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte	83
Tabla 45: Poseen las unidades equipo GPS	84
Tabla 46: Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito	85
Tabla 47: Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Edad del propietario, gerente y/o representante legal.	40
Gráfico 2: Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legal.	41
Gráfico 3: Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal.	42
Gráfico 4: Cuál es el cargo que ocupa Ud, en la empresa	43
Gráfico 5: Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.	44
Gráfico 6: Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa.	45
Gráfico 7: Cuántos trabajadores tiene la empresa.	46
Gráfico 8: Cuenta la empresa con Manual de procedimientos administrativos.	47
Gráfico 9: Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF).	48
Gráfico 10: Existe un Manual interno de trabajo en la empresa	49
Gráfico 11: Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio	50
Gráfico 12: En qué Régimen tributario se encuentra.	51
Gráfico 13: Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio	52
Gráfico 14: Se supervisa el trato a los usuarios del servicio	53
Gráfico 15: La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio	54
Gráfico 16: Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados.	55
Gráfico 17: Cuenta con contador permanente o servicio externo.	56
Gráfico 18: Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados.	57
Gráfico 19: Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria.	58
Gráfico 20: Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema.	59
Gráfico 21: Se encuentra su personal contratado y registrado en el MTPE	60
Gráfico 22: Se cancela oportunamente sus remuneraciones.	61
Gráfico 23: Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización.	62
Gráfico 24: Goza el personal de vacaciones según la Ley	63
Gráfico 25: Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios Sociales de sus trabajadores	64
Gráfico 26: A qué tributos se encuentra afecto	65
Gráfico 27: Cuenta con algún beneficio tributario	66
Gráfico 28: Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos	67
Gráfico 29: Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC	68
Gráfico 30: Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente	69
Gráfico 31: Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias.	70

Gráfico 32: Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias	71
Gráfico 33: Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente	72
Gráfico 34: Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC.	73
Gráfico 35: Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte	74
Gráfico 36: Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito	75
Gráfico 37: Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte	76
Gráfico 38: La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir	77
Gráfico 39: En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades	78
Gráfico 40: Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente	79
Gráfico 41: Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte	80
Gráfico 42: Se lleva Ud. Un buen control de área de encomiendas	81
Gráfico 43: Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte	82
Gráfico 44: Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte	83
Gráfico 45: Poseen las unidades equipo GPS	84
Gráfico 46: Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito	86
Gráfico 47: Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales	87

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de Transporte Terrestre Interprovincial, según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas, se encuentra clasificada en: “Otros Tipos de Transporte Regular de Pasajeros Vía Terrestre”, el cual incluye otros servicios de transportes como: Servicios de Autobuses Escolares, Transporte Interurbano, Transporte Urbano, Transporte Internacional. (ONU, 2009).

Todos los habitantes de una ciudad sea grande, mediana o pequeña, dentro de sus necesidades básicas, está la de movilizarse o trasladarse de un lugar a otro, tal es así que hacen uso de diversos medios de transporte y el más utilizado es el terrestre como por ejemplo: la bicicleta, motocicleta, motaxi o vehículos mayores tales como los automóviles, minivan, autobús, tranvía, trolebús (ómnibus eléctrico), tren elevado o metro.

Hoy en día el servicio de transporte interprovincial de Piura se encuentra en una situación calamitante, no pudiendo las autoridades dar solución a dicho problema, no obstante la necesidad de mejorar el servicio es latente por ende existiendo dicha necesidad es que personas naturales y/o jurídicas incursionan en este medio de trabajo prestando el servicio en mención.

Como consecuencia de ello se crean nuevas empresas de transportes; las mismas que suplen este servicio de manera empírica, y como resultado de ello un servicio ineficiente lleno de falencias que se ven reflejados en el descontento de los usuarios.

Carbajal (2015) “*Sistema vial de la ciudad de Piura es un desastre*” No es necesario ser un especialista en transporte para concluir que el sistema vial de la provincia de Piura se encuentra en mal estado. Solo basta con recorrer la ciudad para observar las deficiencias en infraestructura (calles, pistas, paraderos, etcétera), señalización y semaforización.

Estas carencias también fueron advertidas por Luis Martell Agusti, el consultor contratado por la Municipalidad Provincial de Piura para realizar un diagnóstico de la situación del transporte urbano e interurbano. Los resultados de su estudio revelan que las últimas gestiones ediles han hecho poco o nada por resolver el problema que agobia a los piuranos desde hace décadas.

Según Vallejo (2015) las ciudades crecen vertiginosamente y particularmente las ecuatorianas, de ahí la necesidad de implantar sistemas de transporte público organizados, eficientes, permanentes en el tiempo, ajustados a las condiciones y culturas, con firme convicción de un progreso y mejora de la calidad de vida de la sociedad.

El transporte público puede influir mucho en los patrones de viaje, ya que puede trasladar grandes volúmenes de personas ocupando un pequeño espacio vial. Este es un servicio prestado a la comunidad otorgando la oportunidad a aquellos que no poseen medios de transporte propios para satisfacer sus necesidades laborales, sociales y recreacionales.

Según **Diario La República (2013)** Más de 300 buses paralizarán sus labores este lunes 15 de abril y transportistas marcharán hacia el gobierno regional para exigir revisión del contrato de concesión con la empresa Covisol. Agremiados descartaron aumento de pasajes. El Transporte es un medio de comunicación que nos facilita la vida ya que podemos desplazarnos de un lugar a otro en un menor tiempo es así que las empresas de transportes hoy en día son necesarias para la sociedad .

El tema de investigación en el que me enfocado es conocer cómo se lleva el control interno en el transporte de pasajeros interprovincial Tambo grande -Piura, lo he elegido porque me interesa conocer como es este rubro asimismo porque soy parte de los usuarios que presta este servicio y que sienten la falta de un sistema eficiente que pueda erradicar estos problemas en dicho sector, así mismo para poder aportar con ideas y ayudar en la solución de sus falencias.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente Enunciado : ¿Cuáles son los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016? siendo el objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de

gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 y los objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016
2. Determinar las principales características de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.
3. Determinar los mecanismos de control interno de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.
4. Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.

La investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), como organismo adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (MTC) y conforme a la Ley N° 29380, ley de creación de la SUTRAN, señala dentro de sus objetivos el de proteger la vida, tutelar los intereses públicos y defender el derecho de los usuarios en el ejercicio de la prestación de servicio de transporte terrestre sujeto a supervisión, fiscalización y control. Asimismo, la Ley N° 27181 (Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre) y el Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC, regulan el servicio de transporte público y privado de personas, mercancías y mixto en los ámbitos nacional, regional y provincial, con la finalidad de lograr la completa formalización del sector y brindar mayor seguridad a los usuarios del mismo, para que reciban un servicio de calidad.

Desde el inicio de sus actividades, la SUTRAN implementó una nueva filosofía de fiscalización: considerándola una herramienta para promover la formalización del sector de transporte terrestre, así como un medio impulsor del desarrollo y progreso,

lo que promueve la inclusión social al permitir accesibilidad y comunicación a las regiones y ciudades del país, dentro de una cultura de paz y seguridad nacional, para salvaguardar la vida de los usuarios de las vías nacionales.

Por lo cual, tiene la misión de proteger la vida y el medio ambiente, a través de la supervisión y fiscalización del cumplimiento de los reglamentos nacionales relacionados al transporte terrestre. Entre las acciones de supervisión y fiscalización que realiza la SUTRAN como parte de sus funciones tenemos:

Servicio de Transporte de Ámbito Nacional. Se realiza para trasladar personas y/o mercancías entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes. En el caso del transporte de mercancías se considera transporte de ámbito nacional también al transporte entre ciudades o centros poblados de la misma región. Asimismo dentro de sus funciones están la de supervisar, fiscalizar y sancionar a los titulares de los servicios de transporte terrestre de los ámbitos nacional e internacional, a los conductores habilitados para el servicio y a los titulares y operadores de infraestructura complementaria de transporte por los incumplimientos o infracciones en que incurran.

Supervisar y fiscalizar la circulación de vehículos en la red vial bajo su competencia, velando por el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Tránsito y el Reglamento Nacional de Vehículos, sancionando a quien corresponda, por las infracciones o incumplimientos de los mismos.

Supervisar, fiscalizar y sancionar a los titulares de autorizaciones, concesionarios y prestadores de servicios complementarios, inspecciones, certificaciones, verificaciones y otras relacionadas con el transporte y tránsito terrestre. (SUTRAN, s.f.).

Desde el punto de vista práctico: La investigación permitirá a las empresas de transportes interprovincial tambo grande – Piura, conocer las carencias que sufren al no tener un buen o un adecuado control interno o las consecuencias de no haber implementado un control interno en sus empresas.

Desde el punto de vista académico: La investigación contar con una base de datos para desarrollar trabajos de investigación básica a cargo de estudiantes de los diferentes ámbitos de la región, caracterizando los mecanismos de control interno en el sector transporte interprovincial u otro ámbito a nivel nacional, así mismo servirá como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Internacionales

En esta investigación se entiende 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.

Martínez & Baquero (2013) en su investigación *Diseño e Implementación de un Sistema Electrónico para el Control del Abordaje de Pasajeros en Buses Interprovinciales del Ecuador* concluyó que el exceso de pasajeros y las paradas no autorizadas son fenómenos que se observan a diario por parte de muchas de las diferentes compañías de transporte interprovincial del país. A lo largo de la ruta estos buses recogen personas para llenar los asientos que se encuentren vacíos, y una vez llenos todos, siguen recogiendo personas para aumentar todavía más sus ganancias en el viaje. Esta práctica puede generar graves consecuencias para las personas que utilizan este servicio, ya que en el caso de un imprevisto o accidente, las personas que no estén ubicadas correspondientemente en sus asientos se encuentran en una posición insegura y son altamente susceptibles a sufrir lesiones, así como también ponen a riesgo a las personas que sí están ubicadas apropiadamente. Además, se ocasionan graves accidentes de tránsito cuando los buses se orillan para recoger pasajeros de manera imprevista en cualquier lugar de la carretera.

El propósito es diseñar y construir un sistema electrónico que verifique la validez de cada boleto mediante el uso de boletos electrónicos codificados capaces de ser reconocidos por un lector y permita el abordaje del pasajero únicamente bajo estas circunstancias, adicionalmente el sistema llevará un conteo de las personas a bordo

del bus y monitoreará el corredor y las puertas de entrada a través de sensores para impedir el abordaje de personas en momentos o lugares indebidos.

Con este sistema en funcionamiento se pondría fin a la incomodidad e inconformidad que existe en las personas que utilizan este servicio debido a la violación del límite máximo de pasajeros y a las paradas no planificadas para recoger pasajeros a lo largo de la vía.

Sánchez (2013) en su tesis *“Estudio Predictivo de costes y financiación del servicio de transporte urbano colectivo en las empresas españolas mediante la aplicación de redes neuronales artificiales”*; manifestó que en ese contexto, se marca la utilidad de la estimación del déficit o superávit del servicio y sus consecuentes necesidades adicionales de financiación, a partir del desarrollo de un modelo de predicción de los costes de explotación, los ingresos derivados de la recaudación por la venta de títulos de transportes, así como la predicción de las subvenciones a realizar por las Administraciones Públicas para la prestación óptima del servicio de transporte público urbano.

Guillen (2009) en su investigación *“Guía de procedimientos contables para el transportista de la línea de buses N° 3 en la ciudad de Guayaquil”* concluyó que el tratamiento que da el transportista a sus ingresos diarios no es el adecuado, no los lleva archivados, solo constan en una libreta de apuntes en algunos casos, y en otros en simples hojas.

Considera que es importante renovar su parque automotor pero desconoce si al comprarlo a crédito su financiamiento pueda ser cubierto.

Considera necesario recopilar todos los gastos que sean deducibles de su impuesto a la renta, pero no considera el hecho de llevar sus gastos en forma ordenada y sistematizada a fin de cumplir con sus empleados en el pago de prestaciones sociales.

Éstas, entre otras consideraciones, fueron la que motivaron proponer una Guía de Procedimientos Contable para el Transportista Guayaquileño de la Línea de Buses, para que el transportista lleve una buena administración financiera que le permita conocer cuan rentable es su negocio. De ahí la importancia del libro diario para que el transportista registre sus actividades diarias, en forma ordenada y sistemática; para posteriormente ser asentadas en el libro mayor. Concluyendo con la presentación de los Estados Financieros.

Nacionales

En esta investigación se entiende 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.

Benítez (2013) en su tesis titulada *“Incidencia del arrendamiento Financiero (Leasing) y sus beneficios en la mejora de la Gestión Financiera y tributaria en las empresas de transporte del Distrito de Trujillo: Transportes Joselito SAC”*. Concluye que la elección de la fuente de financiación ante la compra de nuevos activos es cuestión de análisis de diferentes aspectos. A demás de tener una cuenta el costo financiero que deberá ser valorado por cada alternativa, dependerá de los

objetivos que persiga la empresa arrendataria, de su dimensión y de los de tipo contable y fiscal analizados.

De la Cruz & Rojas (2013) en su tesis titulada *“Los Gastos Deducibles y No Deducible y su Incidencia en el Resultado Contable y Tributario de la Empresa de Transporte El Milagro de Dios S.R.L del Distrito de El Milagro en el Período 2012”*.
Recomienda que La Gerencia de la Empresa El Milagro de Dios S.R.L. debe implementar un manual de procedimientos para la ejecución de los gastos, con el fin de no incurrir en gastos que son no deducibles o exceder aquellos gastos sujetos a límite, como por ejemplo empleando un presupuesto para los gastos de representación (cuadro 12), empleando planillas de movilidad para los trabajadores (cuadro11), empleando declaración jurada para gastos no sustentados con comprobantes de pago (cuadro 13), verificando que se cumplan con los criterios para la deducción de los gastos, todo esto con el fin de mantener un control sobre dichos gastos.

Salirrosas & Gonzales (2011) en su tesis titulada *“Implementación de un Sistema de planificación de recursos empresariales – ERP y su efecto en la reducción de costo de la empresa de transportes Turismo Directo Asegurado S.A”*, concluye que Se identificaron falencias en las funciones y responsabilidades en el área de Logística, debido a esto establecimos lo siguiente: políticas de compras eficientes con el fin de constituir procedimientos, un manual de organización y funciones que determine responsabilidades para el desarrollo óptimo del área y un flujo que muestre la secuencia del proceso de compras.

Urquizo (2015) en su tesis titulada *“Formalización del Régimen Laboral y Tributario para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes San Pedro de Mala S.A.C”*. Concluye que La encuesta dirigida a los trabajadores y clientes de la empresa de transportes SAN PEDRO DE MALA SAC muestran que el 60% de los encuestados responden que los clientes están ocasionalmente conforme con los servicios que brinda la empresa, mientras que un 40% de los entrevistados dicen que solo están regularmente conforme con los servicios que brinda la empresa, debido a la informalidad con la que opera la empresa. De las personas encuestadas, como argumento adicional diremos que debemos entender que no solo la formalización del régimen laboral y tributario de la Empresa de Transportes San Pedro De Mala S.A.C mejorara la rentabilidad del uso eficiente, eficaz y económico de los recursos de la empresa, eso no es así, lo correcto es que va a facilitar una gestión eficiente y como resultado de ello se previene, identifica y elimina los actos incorrectos del personal en la empresa.

Liza (2003) en su tesis *“Diseño de un sistema de control sobre los ingresos por la prestación de servicios de transportes urbano de pasajeros de la empresa nuevo california de la ciudad de Trujillo”*. Al diseñar un sistema de control interno apropiado a la empresa fortalecerá sus gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; asimismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificara que los funcionarios cumplan con sus responsabilidad evaluara permanente al chofer y cobrador, supervisar horarios y rutas de los trabajadores y controlara el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

Regionales

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.

Sosa (2015) en su tesis *“El Control Interno y su Incidencia en los Resultados de Gestión de las empresas del sector servicios, rubro Transporte Interprovincial de pasajeros Piura – Huancabamba en el año 2014”*. Concluye que Sólo el 25% de las empresas encuestadas aplican normas de control interno y el 75% de las empresas no las aplica. (Tabla 14). Siendo el 35% las empresas que cuentan con un manual de políticas y procedimientos que garantice un buen control interno y el 65% no cuenta (Tabla 18).

Diario El Comercio (2014) en su publicación sobre la autorización al sector transportes, mencionó que el director de Circulación Terrestre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura, Paul Salomón García, reveló que el mes pasado le fue retirada la autorización a la empresa de transporte Servicio Turístico Kilómetro 21, luego de que los inspectores detectaran que cuatro minivan venían realizando el servicio regular de transporte de pasajeros. “Esta empresa tenía una autorización para brindar servicio turístico regional para un vehículo de la categoría M2 (minivan)”, dijo. Acotó que la empresa cambió el giro de su permiso y sumó más unidades. “Diez vehículos estaban operando hacia Tambogrande y Las

Lomas de manera informal. Cuatro unidades fueron internadas. A la empresa se le retiró la habilitación” indicó.

Diario El Correo (2016) publicó que la informalidad ha puesto “en jaque” y amenaza con acabar con algunas empresas de transporte público interprovincial, en Piura, a pesar de los operativos que realizan los funcionarios del sector, junto con la Policía. INFORMALES. El director regional de Transportes, Jaime Saavedra, estimó que existen alrededor de mil 800 vehículos que de manera informal brindan servicio público interprovincial en la región. De ellos, ya han “plaqueado” (identificado) por rutas a unas mil 200 unidades, con el fin de contar con este antecedente en los operativos, agregó. Los vehículos informales circulan en todas las rutas, hacia Ayabaca, Paita, Sullana, Tambogrande, Chulucanas, Morropón. También a la ciudad de Huancabamba, aunque en menor cantidad.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías de control interno.

Teoría de Control interno según Holmes (1987). El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell,

Para los autores Koontz y O`Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las 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.

Teoría de Control interno de la Agencia

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento.

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control.

La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático.

Teoría de Control interno de la Contingencia

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación.

Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano.

Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información

Los principios en esta teoría son los siguientes:

Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar

del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal. División del trabajo entre directivos y operarios:

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que

sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing:

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la la Teoría General de la Administración.

La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización:

La estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar.

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las

técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

1. Ambiente general: es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales

2. Ambiente de tarea: es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones.

La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

Definición:

Según HOLMES (1945) “El Control Interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía para proteger sus activos para proteger a la empresa en contra del mal uso de los activos, para evitar que se incurra indebidamente en pasivos, para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para evaluar la eficiencia de las operaciones y para cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía”.

Holmes, Arthur nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

2.3.2 Transporte interprovincial

Definición

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO TERRESTRE – Ley N° 27181).

Artículo 2.- De las definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente Ley, entiéndase por:

- a) Transporte Terrestre: desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías.

- b) Servicio de Transporte: actividad económica que provee los medios para realizar el Transporte Terrestre. No incluye la explotación de infraestructura de transporte de uso público.

- c) Tránsito Terrestre: conjunto de desplazamientos de personas y vehículos en las vías terrestres que obedecen a las reglas determinadas en la presente Ley y sus reglamentos que lo orientan y lo ordenan.

- d) Vías Terrestres: infraestructura terrestre que sirve al transporte de vehículos, ferrocarriles y personas.

Clasificación

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Directiva N° 02-2006-MTC/15).

“Clasificación vehicular y estandarización de características registrables vehiculares” clasifica de la siguiente manera:

CATEGORÍA VEHICULAR

Categoría M: Vehículos automotores de cuatro ruedas o más diseñados y contruidos para el transporte de pasajeros.

M1: Vehículos de ocho asientos o menos, sin contar el asiento del conductor.

M2: Vehículos de más de ocho asientos, sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de 5 toneladas o menos.

M3: Vehículos de más de ocho asientos, sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de más de 5 toneladas.

Los vehículos de las categorías M2 y M3, a su vez de acuerdo a la disposición de los pasajeros se clasifican en:

Clase I: Vehículos contruidos con áreas para pasajeros de pie permitiendo el desplazamiento frecuente de éstos

Clase II: Vehículos contruidos principalmente para el transporte de pasajeros sentados y, también diseñados para permitir el transporte de pasajeros de pie en el pasadizo y/o en un área que no excede el espacio provisto para dos asientos dobles.

Clase III: Vehículos contruidos exclusivamente para el transporte de pasajeros sentados.

Categoría N: Vehículos automotores de cuatro ruedas o más diseñados y contruidos para el transporte de mercancía.

N1: Vehículos de peso bruto vehicular de 3,5 toneladas o menos.

N2: Vehículos de peso bruto vehicular mayor a 3,5 toneladas hasta 12 toneladas.

N3: Vehículos de peso bruto vehicular mayor a 12 toneladas.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Piura (s.f), en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) establece dentro de sus funciones generales de la Dirección Regional literal f) regular, autorizar, supervisar y controlar la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros y carga a nivel regional.

III. HIPOTESIS

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. (Galán, 2009)

Por ser una investigación descriptiva, cuyo objetivo es analizar y describir las variables que se van a observar en su contexto o en la manifestación de otra variable, la presente investigación no ha formulado hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.

a) No experimental

Según Dzul (s.f.) es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto.

b) Transeccional.

Según Dzul (s.f.) cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se utiliza el diseño transeccional. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su influencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores y se pueden dividir en 3 tipos:

- Transeccionales Exploratorios
- Transeccionales Descriptivos

- Transeccionales Correlacionales-casuales.

c) Descriptivo

Según Dzul (s.f.) las investigaciones descriptivas, recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen.

d) Bibliográfico y documental

Según Rodríguez (s.f.) En el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación o de un proyecto de tesis, la investigación bibliográfica y documental (IBD) ocupa un lugar importante, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

Definimos para los efectos de este Esquema de Clases la investigación bibliográfica y documental como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada.(...).

Algunos Fundamentos

En particular, la investigación documental (ID) se define como una parte esencial de un proceso sistemático de investigación científica, constituyéndose en una estrategia operacional donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos.

La ID Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis y teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de una investigación científica.

La investigación documental (incluyendo el estudio de documentos de casos), es una herramienta sistemática al servicio de una investigación científica específica. Como en todo proceso de investigación, la búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales está estrechamente asociada a los objetivos de la investigación.

El criterio fundamental para el trabajo de investigación bibliográfica y documental está dado por los objetivos específicos del proyecto de investigación, en tanto delimitan cada una de las operaciones y procedimientos que deben realizarse para alcanzar el objetivo general de ésta.

La investigación documental, se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc., porque realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación y elaborar hipótesis.

Al mismo tiempo, puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado; se trata de una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos, y que se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

A su vez, la investigación bibliográfica permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar los materiales para un marco teórico, entre otras finalidades.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

La Población considerada correspondió a 7 empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016.

Criterios de inclusión:

- a) Empresas formalmente constituídas
- b) Empresas ubicadas en el distrito de Tambogrande - Piura
- c) Empresas con actividad actual en el rubro.

4.2.2 Muestra

La muestra representativa correspondió a 7 empresas pertenecientes a la población del sector en estudio que cumplen los criterios de inclusión.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la encuesta y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 47 preguntas de tipo cerrada y con alternativas de respuesta redactadas de manera sencilla para fácil comprensión de los encuestados.

4.4 Operacionalización de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<p align="center">De los propietarios, gerentes y/o representantes legales</p>	<p>Un representante legal es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica. Un representante, es eso, alguien que representa a otro o a otros, y legal, es un representante que ha sido reconocido por la ley como tal. (Gerencie.com).</p>	Edad	<p>Especificar</p> <p>20 a 30 31 a 45 46 a 60 Mayor a 60</p>
		Sexo	<p>Especificar</p> <p>Masculino Femenino</p>
		Grado de instrucción	<p>Especificar</p> <p>Secundaria Superior Técnica Superior Universitaria</p>
		Cargo que ocupa en la Empresa	<p>Especificar</p> <p>Gerente Administrador Representante lega</p>

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<p align="center">De las empresas de transportes</p>	<p>El transporte se refiere al traslado de personas o bienes de un sitio a otro. La empresa de transportes incluye toda la infraestructura que se necesita para realizar el movimiento de personas o productos a su destino.</p> <p>El transporte implica progreso para las sociedades de cualquier lugar del mundo, siendo un factor importante para la economía, ya que se encarga del traslado de maquinaria, materiales, productos, personas, animales y todo aquello que una sociedad requiere para vivir. (Pérez & Gardey, 2010).</p>	<p>Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.</p>	<p>Cuantitativa: 1 a 5 años 6 a 10 años Más de 10 años</p>
		<p>¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa?</p>	<p>Cuantitativa: 2-5 6-7 7-8 Más de 9</p>
		<p>¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?</p>	<p>Cuantitativa: 2-5 6-10 Más de 10</p>

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Del Control interno	El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente. (Villanueva, 2013).	¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos administrativos?	Nominal: Sí No
		¿Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF)?	Nominal Sí No A veces
		¿Existe un Manual interno de trabajo en la empresa?	Nominal : Sí No
		¿Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio?	Nominal : Sí No
		¿En qué Régimen tributario se encuentra?	Nominal : Régimen General Régimen Especial Nuevo RUS
		¿Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio?.	Nominal : Facturas Boletas de venta Ticket de caja registradora Boleto de Viaje
		¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	Nominal : SI NO A veces
		¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	Nominal : SI NO A veces
		¿Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados?	Nominal : SI NO A veces
		¿Cuenta con contador permanente o servicio externo?	Nominal : Contador permanente Servicio de estudio contable externo.
		¿Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados?	Nominal : SI NO A veces
¿Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria?	Nominal : SI NO A veces		
¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?	Nominal : SI NO		

	A veces
¿Se encuentra su personal contratado y registrado en el MTPE?	Nominal : SI NO A veces
¿Se cancela oportunamente sus remuneraciones?	Nominal : SI NO A veces
¿Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización?	Nominal : SI NO A veces
¿Goza el personal de vacaciones según la Ley?	Nominal : SI NO A veces
¿Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios Sociales de sus trabajadores?	Nominal : SI NO A veces
¿A qué tributos se encuentra afecto?	Nominal : IGV / Renta ISC Impuesto Vehicular Impuesto Predial
¿Cuenta con algún beneficio tributario?	Nominal : SI NO
Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos?	Nominal : SI NO A veces
¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?	Nominal : SI NO Algunos
¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?	Nominal : SI NO Solo SOAT
¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?	Nominal : SI NO
¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?	Especifique
¿Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente?	Nominal : SI NO
¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?	Nominal : SI NO A veces
¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte?	Nominal : SI

		NO A veces
	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?	Nominal : SI NO
	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?	Nominal : SI NO A veces
	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?	Nominal : SI NO A veces
	En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades?	Nominal : SI NO
	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?	Nominal : SI NO A veces
	¿Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte?	Nominal : SI NO A veces
	Se lleva Ud. Un buen control de área de encomiendas?	Nominal : SI NO A veces
	¿Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte?	Nominal : SI NO A veces
	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?	Nominal : Mensual Semestral Sólo cuando falla la máquina.
	¿Poseen las unidades equipo GPS?	Nominal : SI NO
	¿Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito?	Nominal : SI NO Solo SOAT
	¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?	Nominal : SI NO

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Resultados de Gestión	Los resultados de gestión vienen a ser los informes de cierre del ejercicio contable donde se muestra los resultados finales relacionados a la consecución de los objetivos propuestos por las empresas. Facilitan la medición de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización en sus diferentes áreas. (Obregon, s.f)	¿Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito?	Nominal : SI NO Solo SOAT
		¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?	Nominal : SI NO

4.5 Matriz de consistencia lógica

Enunciado del Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
¿Cuáles son los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016?	Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. 2. Determinar las principales características de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. 3. Determinar los mecanismos de control interno de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. 4. Determinar el impacto los mecanismos de control interno en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016. 	Mecanismos de Control Interno	<p>Diseño: No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.</p> <p>Técnica. Revisión Bibliográfica Documental.</p> <p>Instrumento: Encuesta Cuestionario,</p>

4.6 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y gráfica de los resultados se utilizó los programas de Word y Excel.

4.7 Principios Éticos de la investigación

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

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad. (Mancini, s.f.).

Beneficiencia

La principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016.

TABLA 1

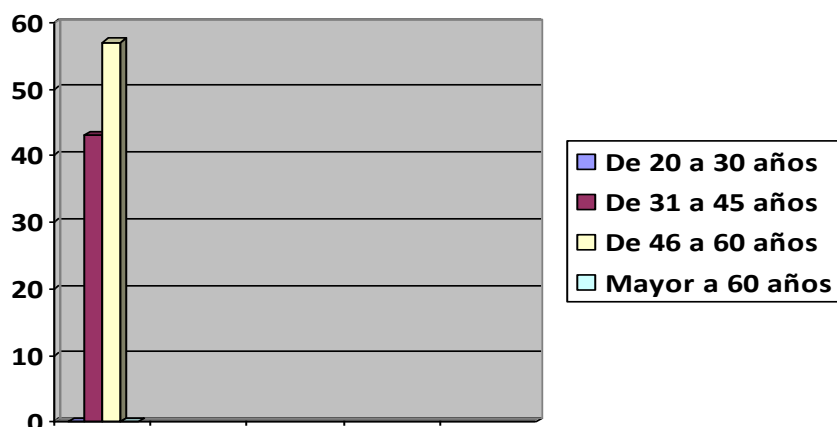
1. De la Edad del propietario, gerente y/o representante legal.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 20 a 30 años	0	0%
De 31 a 45 años	3	43%
De 46 a 60 años	4	57%
Mayor a 60 años	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 oscilan entre un edad de 46 a 60 años y el 43% oscilan entre una edad de 31 a 45 años.

GRÁFICO 1



Distribución porcentual de las edades de los encuestados

Fuente: Tabla 1.

TABLA 2

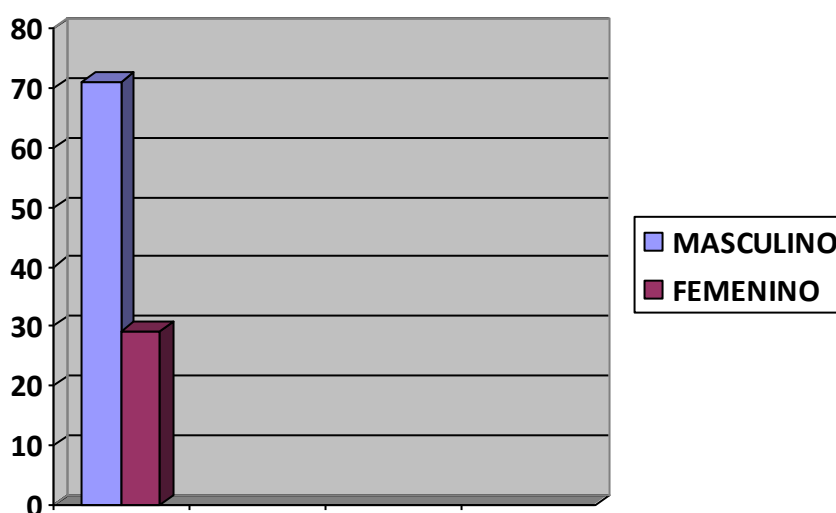
2. Del Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Masculino	5	71%
Femenino	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 71% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 son de sexo masculino y el 29% son de sexo femenino.

GRÁFICO 2



Distribución porcentual del Sexo de los encuestados

Fuente: Tabla 2.

TABLA 3

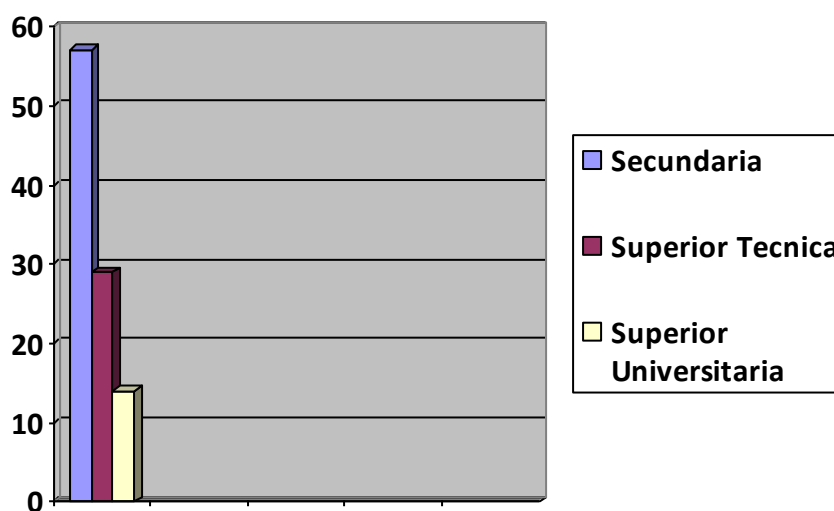
3. Del Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Secundaria	4	57%
Superior Técnica	2	29%
Superior Universitaria	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 tienen secundaria, él 29 % Superior Técnica y el 14% restante Superior Universitaria.

GRÁFICO 3



Distribución porcentual del Grado de Instrucción de los encuestados

Fuente: Tabla 3.

TABLA 4

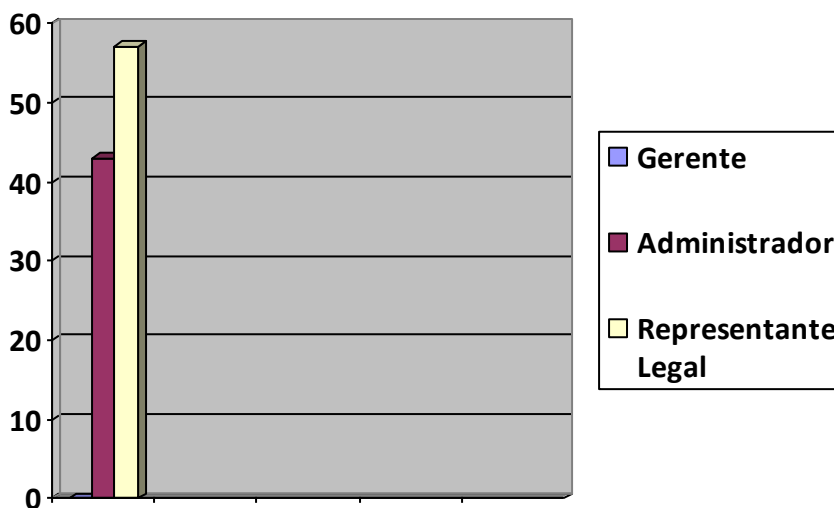
4. Del cargo que ocupa el encuestado.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Gerente	0	0%
Administrador	3	43%
Representante Legal	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de las personas encuestadas de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 son Administradores y el 43% Representantes Legales.

GRÁFICO 4



Distribución porcentual del cargo que ocupan los encuestados

Fuente: Tabla 4.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar las principales características de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.

TABLA 5

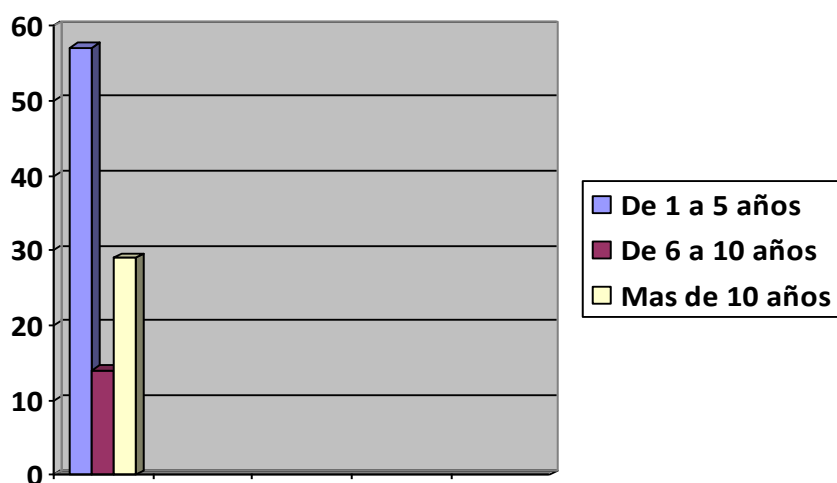
5. Del Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5 años	4	57%
De 6 a 10 años	1	14%
Más de 10 años	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 tienen entre 1 a 5 años en la actividad, el 14% tienen entre 6 a 10 años y el 29% más de 10 años en la actividad.

GRÁFICO 5



Tiempo de las empresas en la actividad

Fuente: Tabla 5.

TABLA 6

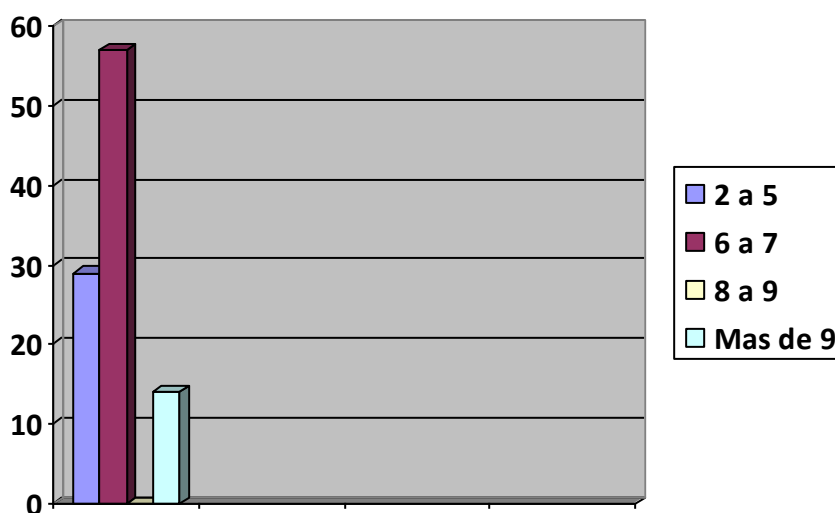
6. Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
2 - 5	2	29%
6 - 7	4	57%
8 - 9	0	0%
Más de 9	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de las empresas en estudio cuentan con 6 y 7 unidades vehiculares, el 29% tiene entre 2 a 5 vehículos y el 14% cuentan con más de 9 unidades vehiculares.

GRÁFICO 6



Distribución porcentual de las unidades de transportes con que cuentan las empresas

Fuente: Tabla 6.

TABLA 7

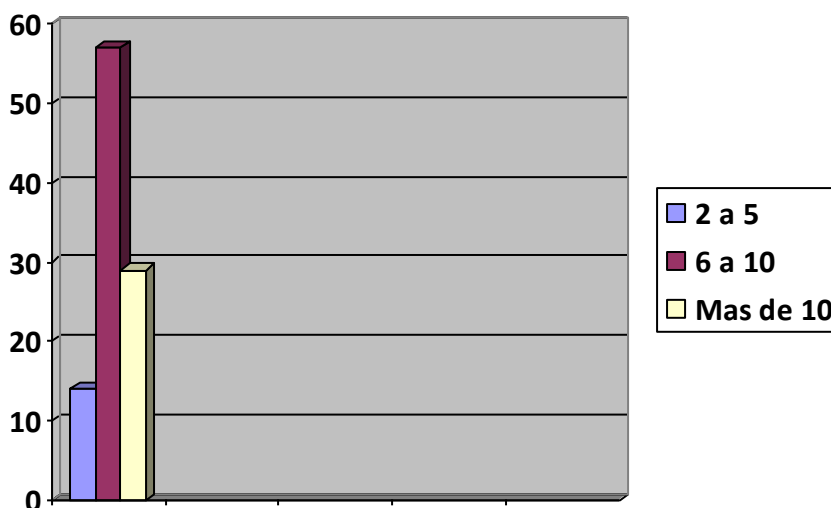
7. Cuántos trabajadores tiene la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
2 - 5	1	14%
6 - 10	4	57%
Más de 10	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 57% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 tienen entre 6 a 10 trabajadores, el 14% tienen entre 2 a 5 y el 29% tiene más de 10 trabajadores.

GRÁFICO 7



Distribución porcentual de la cantidad de trabajadores.

Fuente: Tabla 1.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Determinar los mecanismos de control interno de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.

TABLA 8

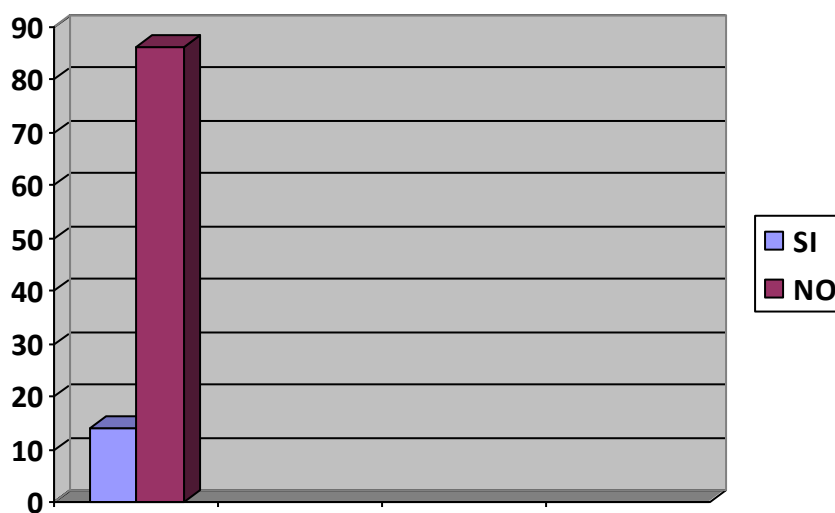
8. ¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos administrativos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 no cuentan con un Manual de procedimientos administrativos y el 14% si tiene.

GRÁFICO 8



Distribución porcentual de las empresas que cuentan con Manual de procedimientos administrativos

Fuente: Tabla 8.

TABLA 9

9. ¿Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF)?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	6	86%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 no cuentan con un Manual de procedimientos administrativos y el 14% si tiene.

GRÁFICO 9



Distribución porcentual de las empresas que cuentan con MOF.

Fuente: Tabla 9.

TABLA 10

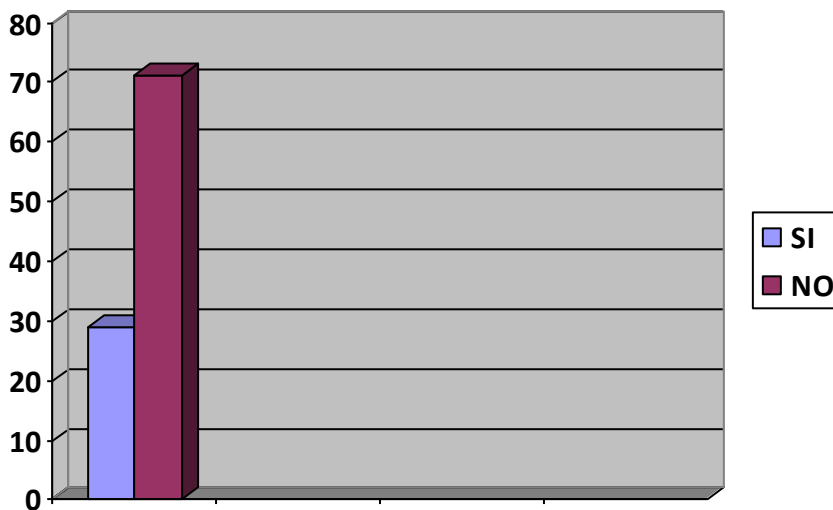
10. ¿Existe un Manual interno de trabajo en la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 71% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 no cuentan con un Manual interno de trabajo y el 29% si tiene.

GRÁFICO 10



Distribución porcentual de las empresas que cuentan con Manual Interno de Trabajo

Fuente: Tabla 10.

TABLA 11

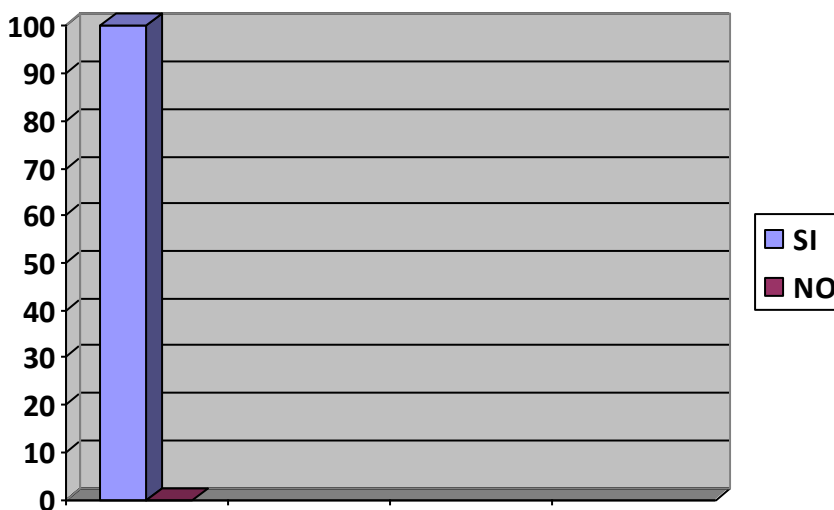
11. ¿Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 cuentan con licencia de funcionamiento para prestar el servicio.

GRÁFICO 11



Distribución porcentual de las empresas que tienen licencia de funcionamiento.

Fuente: Tabla 11.

TABLA 12

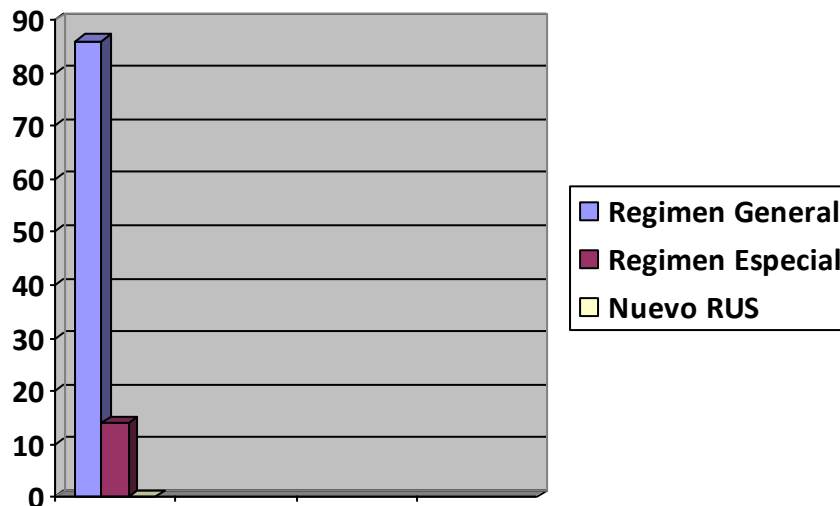
1. ¿En qué Régimen tributario se encuentra?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Régimen General	6	86%
Régimen Especial	1	14%
Nuevo Rus	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 se encuentran en el Régimen General y el 14% en el Régimen Especial.

GRÁFICO 12



Distribución porcentual de los regímenes tributarios en los que se encuentran las empresas

Fuente: Tabla 12.

TABLA 13

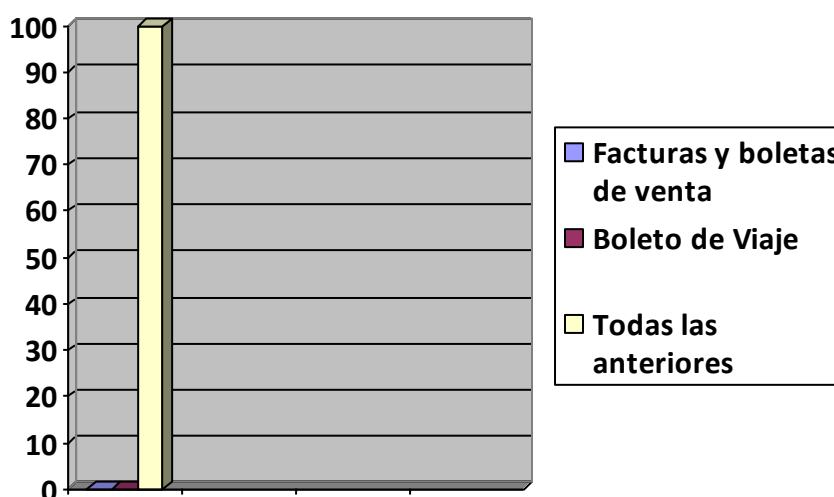
13. ¿Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Facturas y Boletas de venta	0	0%
Boleto de Viaje	0	0%
Todas las anteriores	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 emiten boleto de viaje, Boleta de Venta y factura. (Según sea el usuario).

GRÁFICO 13



Distribución porcentual de los tipos de comprobantes de pago que emiten las empresas
Fuente: Tabla 13.

TABLA 14

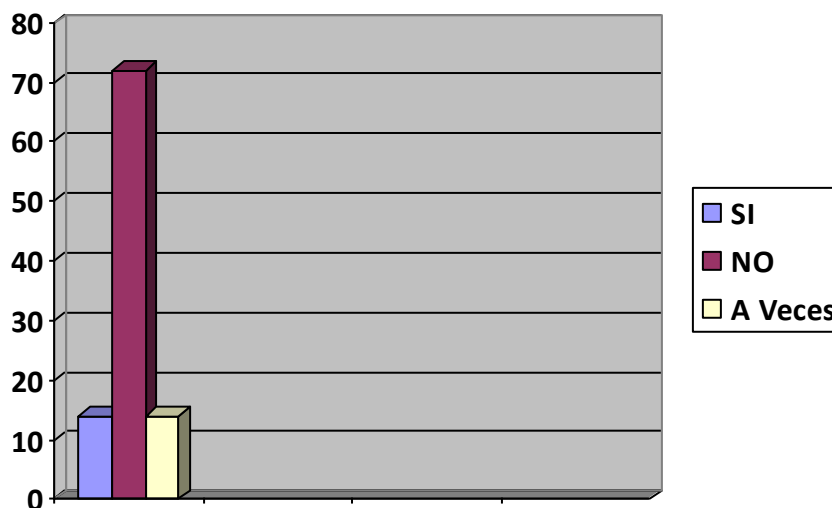
1. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	5	72%
A Veces	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 72% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No supervisa el trato que se les brinda a los usuarios, un 14% si lo realiza y el 14% ultimo a veces lo realiza.

GRÁFICO 14



Distribución porcentual de la supervisión del trato que realizan las empresas

Fuente: Tabla 14.

TABLA 15

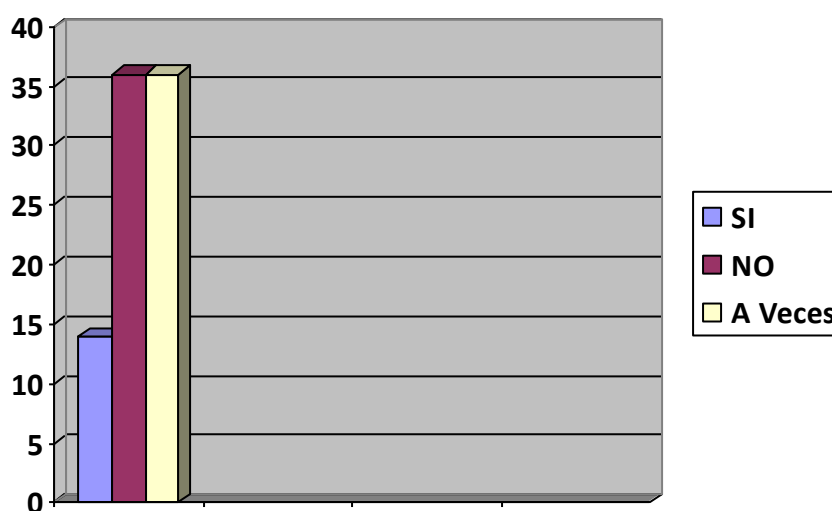
1. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	3	36%
A Veces	3	36%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 14% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 efectúa evaluaciones sobre la calidad del servicio, un 36% no realiza y otro 36% a veces efectúa evaluaciones a la calidad del servicio prestado.

GRÁFICO 15



Distribución porcentual sobre la calidad del servicio que brindan las empresas

Fuente: Tabla 15.

TABLA 16

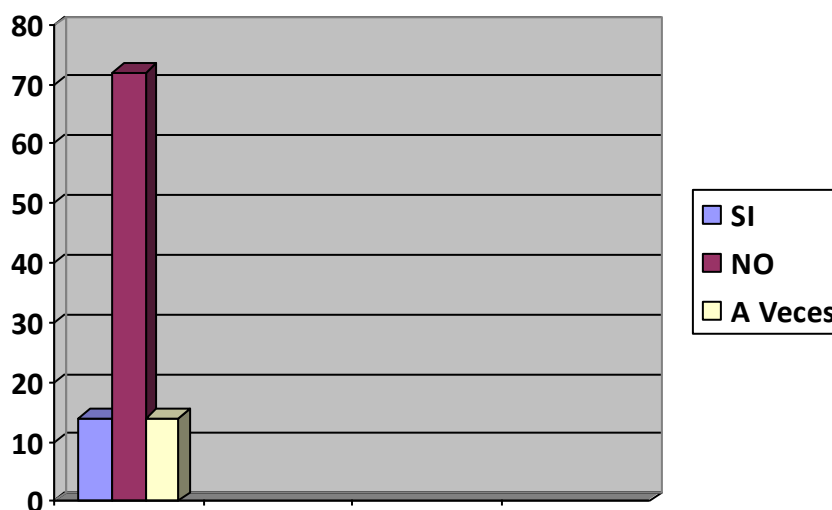
1. ¿Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	29%
No	5	71%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 71% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No cumple con los Horarios de salida y llegada programados en tanto un 29% si los cumple.

GRÁFICO 16



Distribución porcentual de cumplimiento de horarios de salida y llegada programados.

Fuente: Tabla 16.

TABLA 17

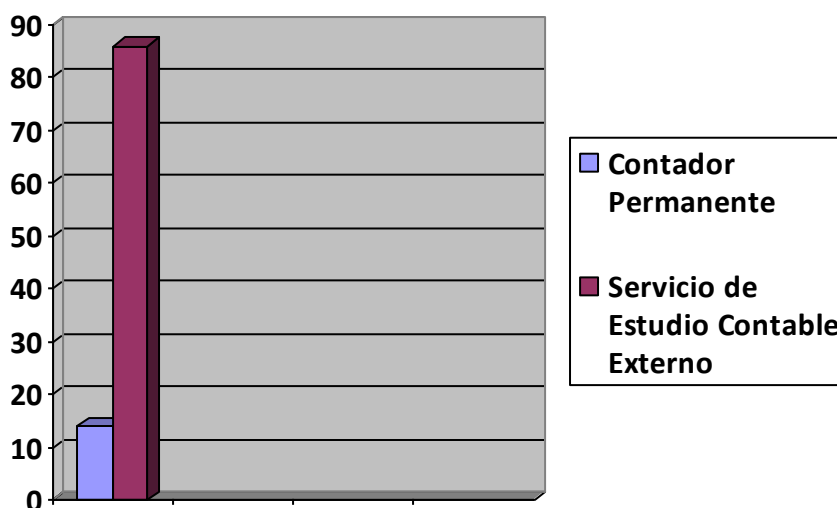
17. ¿Cuenta con contador permanente o servicio externo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Contador permanente	1	14%
Servicio de Estudio Contable Ext.	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 presta el servicio externo de un estudio contable y el 14% tiene un contador permanente.

GRÁFICO 17



Distribución porcentual del servicio de Contador para las empresas

Fuente: Tabla 17.

TABLA 18

18. ¿Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	6	86%
No	1	14%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 ha realizado su liquidación de caja diaria por las ventas o servicios efectuados y el 14% ultimo no lo efectuó.

GRÁFICO 18



Distribución porcentual sobre la liquidación de caja.

Fuente: Tabla 18.

TABLA 19

19. ¿Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	6	86%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No realiza depósitos bancarios en la recaudación diaria y el 14% si los realiza.

GRÁFICO 19



Distribución porcentual de depósitos bancarios.

Fuente: Tabla 19.

TABLA 20

20. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	6	86%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No Verifica los saldos de sus cuentas y el 14% ultimo si efectúa la verificación de los saldos de sus cuentas y los constatan con los reportes del sistema.

GRÁFICO 20



Distribución porcentual sobre la verificación de los saldos de las cuentas.

Fuente: Tabla 20.

TABLA 21

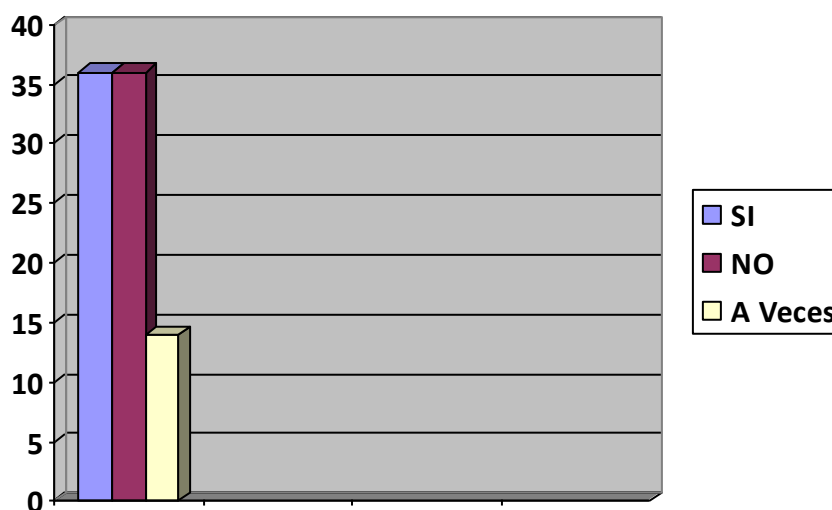
21. ¿Se encuentra su personal contratado y registrado en el MTPE?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	3	36%
No	3	36%
A Veces	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 36% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 ha realizado el contrato registro en el MTPE, otro 36% no lo ha hecho y 14% último a veces realiza contrataciones de personal.

GRÁFICO 21



Distribución porcentual en cuanto la contratación de su personal y registro en el MTPE

Fuente: Tabla 21.

TABLA 22

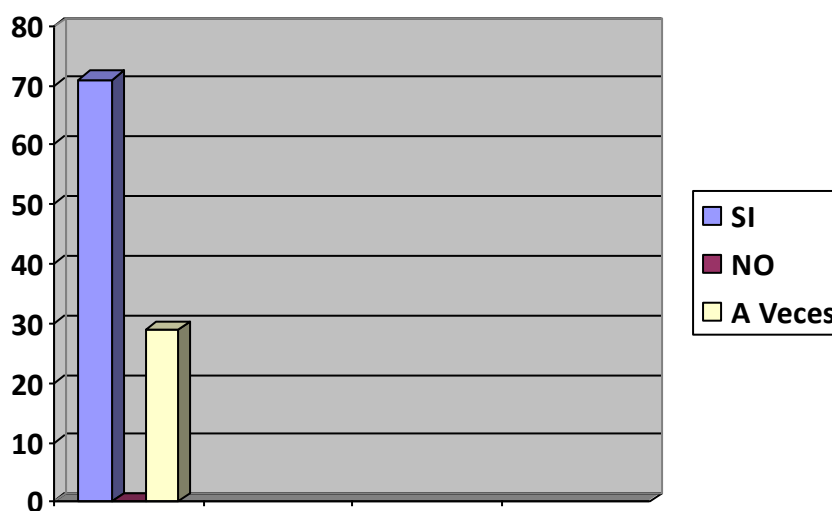
22. ¿Se cancela oportunamente sus remuneraciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	71%
No	0	0%
A Veces	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 71% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 cancela oportunamente las remuneraciones a sus trabajadores y el 29% a veces lo cancela oportunamente.

GRÁFICO 22



Distribución porcentual en cuanto a la cancelación oportuna de las remuneraciones

Fuente: Tabla 22.

TABLA 23

23. ¿Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 86% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización y el 14% si utiliza la bancarización.

GRÁFICO 23



Distribución porcentual de la utilización de la Norma de Bancarización

Fuente: Tabla 23.

TABLA 24

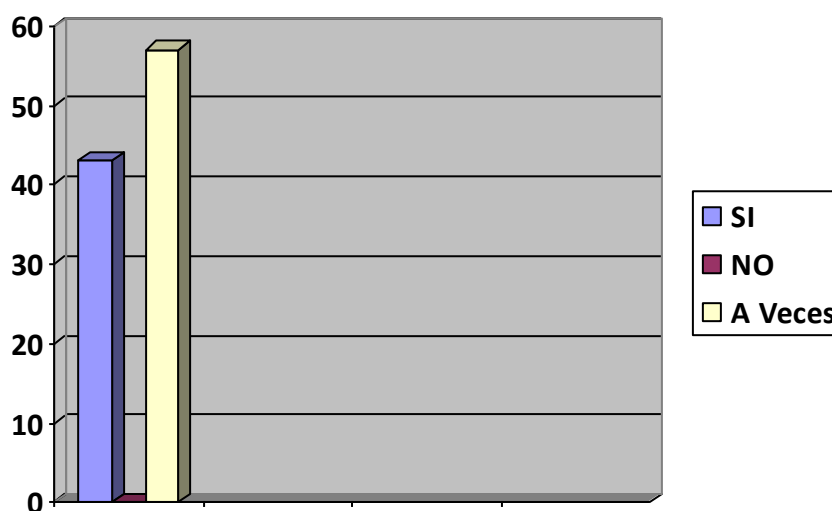
24. ¿Goza el personal de vacaciones según la Ley?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	3	43%
No	0	0%
A Veces	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 43% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 brinda vacaciones a su personal conforme a ley y el 57% ultimo a veces disfruta de sus vacaciones.

GRÁFICO 24



Distribución porcentual del disfrute de las vacaciones del personal las empresas

Fuente: Tabla 24.

TABLA 25

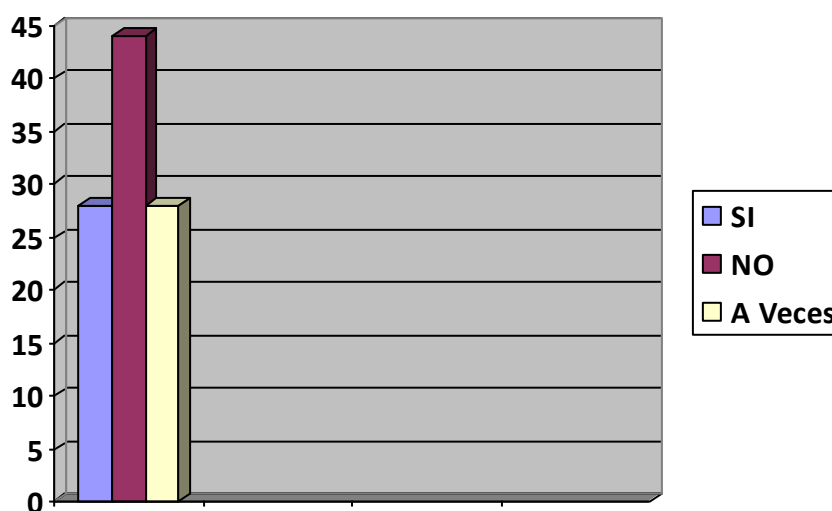
1. ¿Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios Sociales de sus trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	28%
No	3	44%
A Veces	2	28%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 44% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No Cumple con depositar oportunamente los beneficios Sociales a sus trabajadores, un 28% si lo realiza y el 28% ultimo a veces cumple con depositar oportunamente los beneficios Sociales a sus trabajadores.

GRÁFICO 25



Distribución porcentual: depósito oportuno de los beneficios Sociales a los trabajadores

Fuente: Tabla 25.

TABLA 26

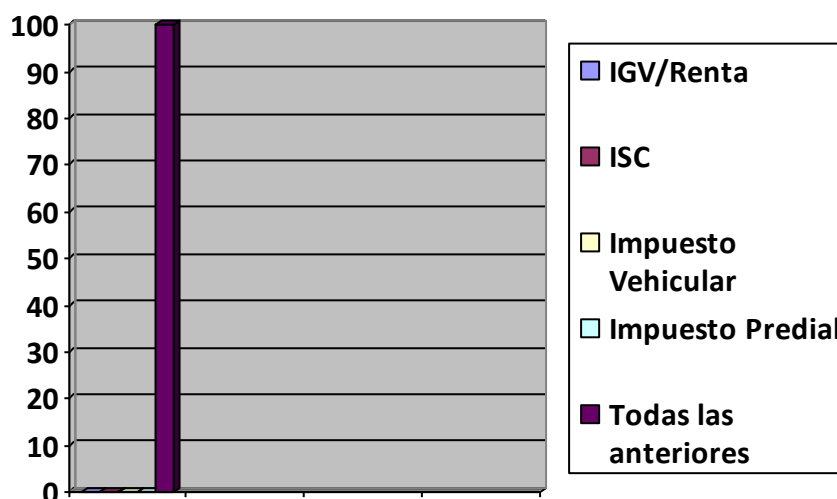
26. ¿A qué tributos se encuentra afecto?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
IGV / Renta	0	00%
ISC	0	00%
Impuesto Vehicular	0	0%
Impuesto Predial	0	0%
Todas las anteriores	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 se encuentran afectados al IGV, Impto. a la Renta, ISC, impto. Predial, Impto. Vehicular.

GRÁFICO 26



Distribución porcentual de los tributos en están afectados de las empresas en estudio

Fuente: Tabla 26.

TABLA 27

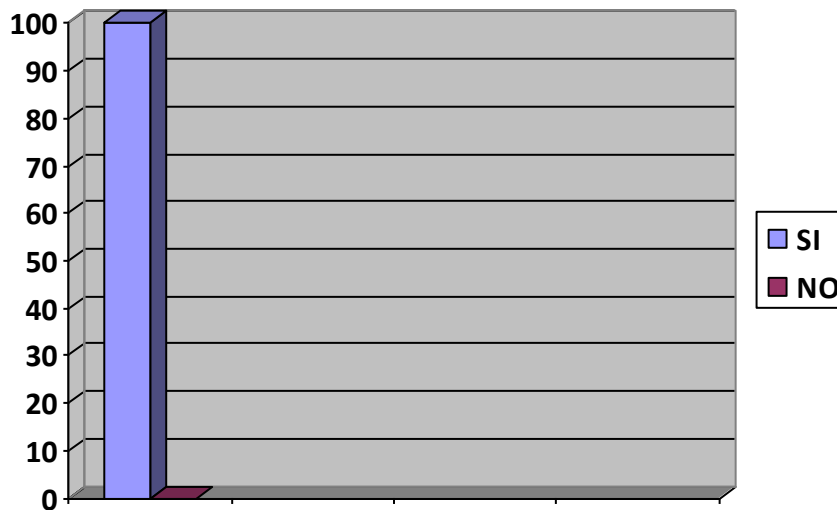
27. ¿Cuenta con algún beneficio tributario?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	00%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: Todas las empresas del rubro transporte encuestadas, cuentan con beneficios tributarios. Este beneficio consta en la devolución del 30% (treinta por ciento) del monto del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) que forme parte del precio de venta del petróleo Diesel que figure en los comprobantes de pago o notas de débito emitidos en el mes que sustenten la adquisición de combustible.

GRÁFICO 27



Distribución porcentual en cuanto a beneficios tributarios

Fuente: Tabla 27.

TABLA 28

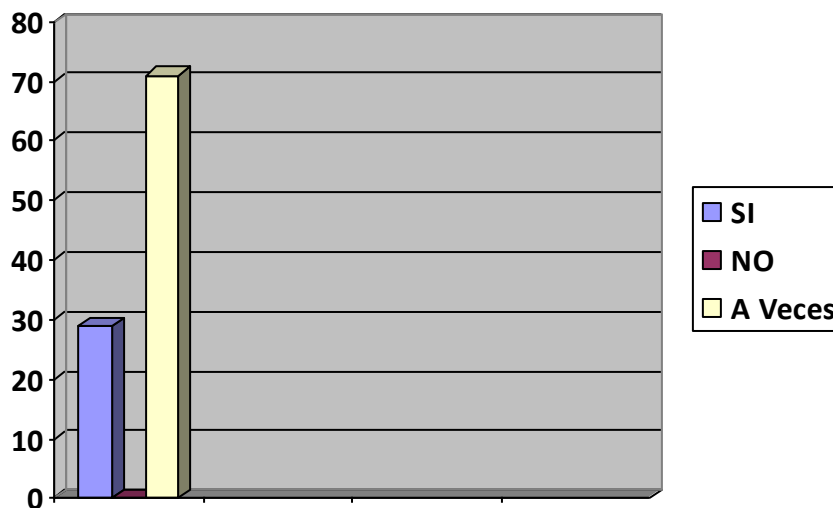
28. Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	29%
No	0	0%
A Veces	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 29% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 Cumple con declarar y pagar oportunamente sus tributos y el 71% a veces cumple con declarar y pagar oportunamente sus tributos.

GRÁFICO 28



Distribución porcentual sobre la declaración y pago oportuno de los tributos

Fuente: Tabla 28.

TABLA 29

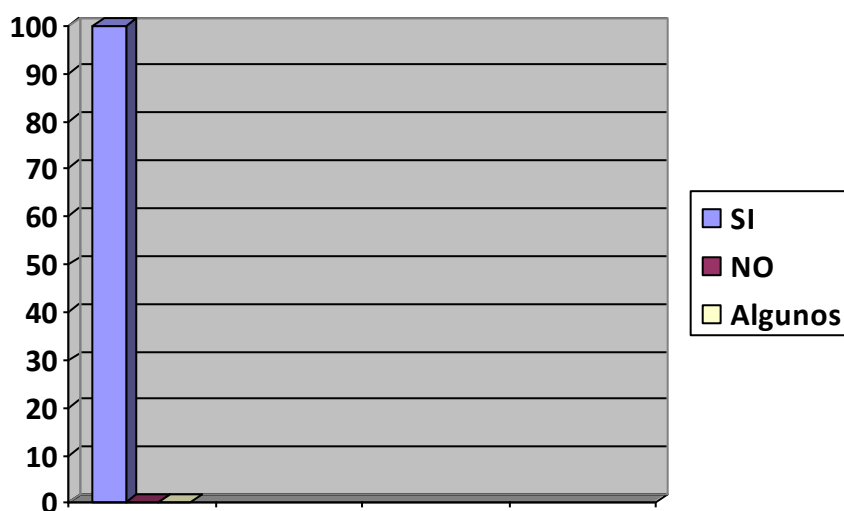
1. ¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: Todos los operadores de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016 en estudio, se encuentran categorizados según la normatividad del MTC.

GRÁFICO 29



Distribución porcentual respecto a categorización de conductores según el MTC

Fuente: Tabla 29.

TABLA 30

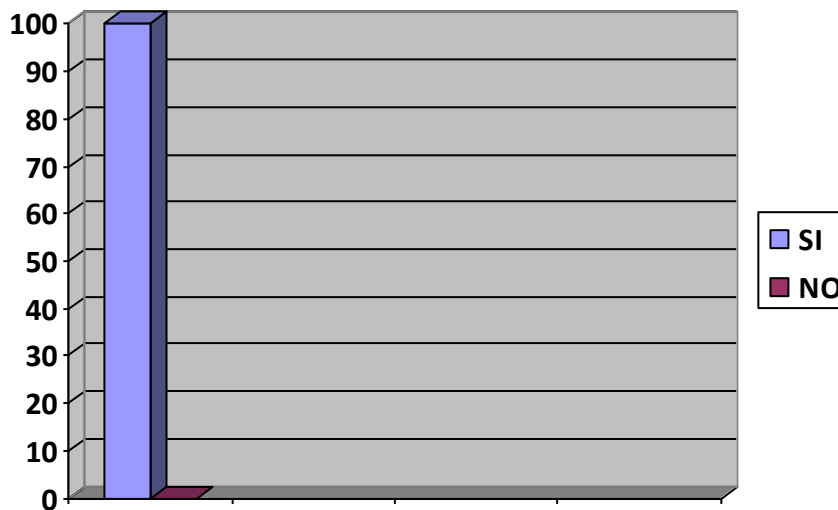
30. ¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 Cuenta con seguro SOAT para sus unidades de transportes, en cumplimiento de las normas vigentes. Este seguro ampara los gastos médicos, de transporte, muerte e incapacidad permanente, en caso de un accidente de tránsito.

GRÁFICO 30



Distribución porcentual sobre el seguro particular contra accidentes de tránsito vigente

Fuente: Tabla 30.

TABLA 31

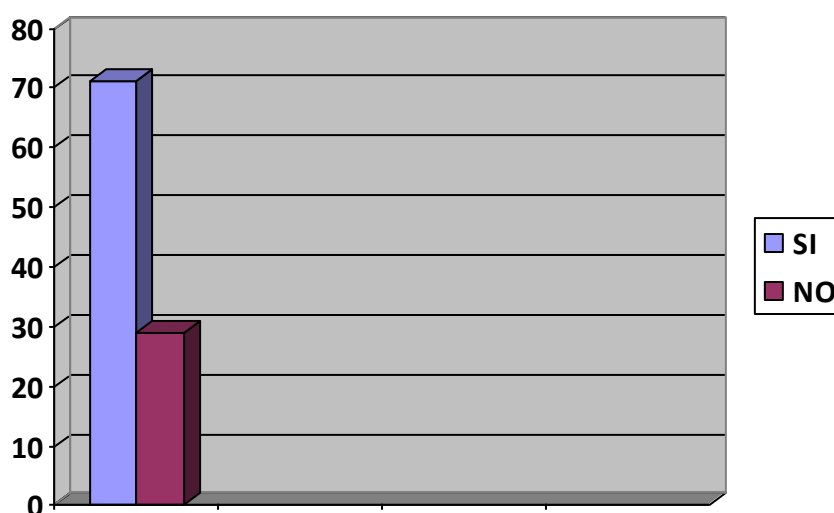
31. ¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 71% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 sus unidades vehiculares se encuentran equipadas para hacer frente a contingencias y el 29% último no se encuentran equipadas.

GRÁFICO 31



Distribución porcentual en relación si se encuentran equipadas las unidades vehiculares.

Fuente: Tabla 31.

TABLA 32

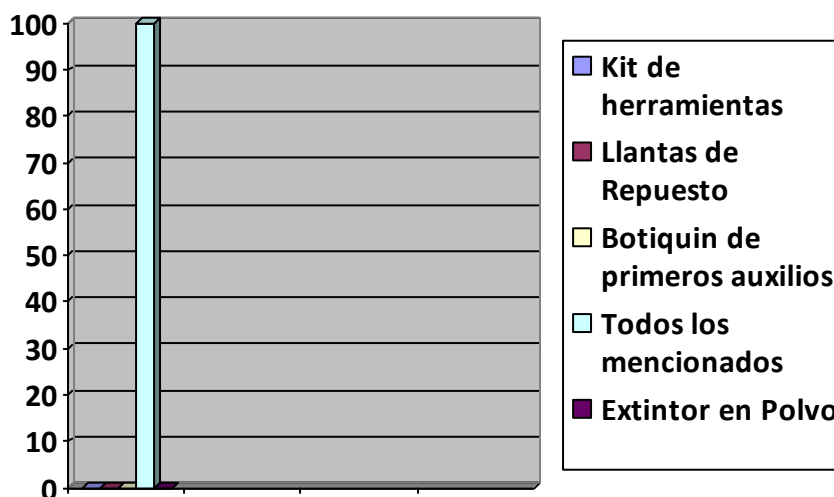
32. ¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Extintor en polvo	0	0%
Kit de herramientas básicas	0	0%
Llantas de repuesto	0	0%
Botiquín de primeros auxilios	0	0%
Todos los mencionados	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 cuentan con equipos para hacer frente a contingencias.

GRÁFICO 32



Distribución porcentual en cuanto a los equipos para hacer frente a contingencias

Fuente: Tabla 32.

TABLA 33

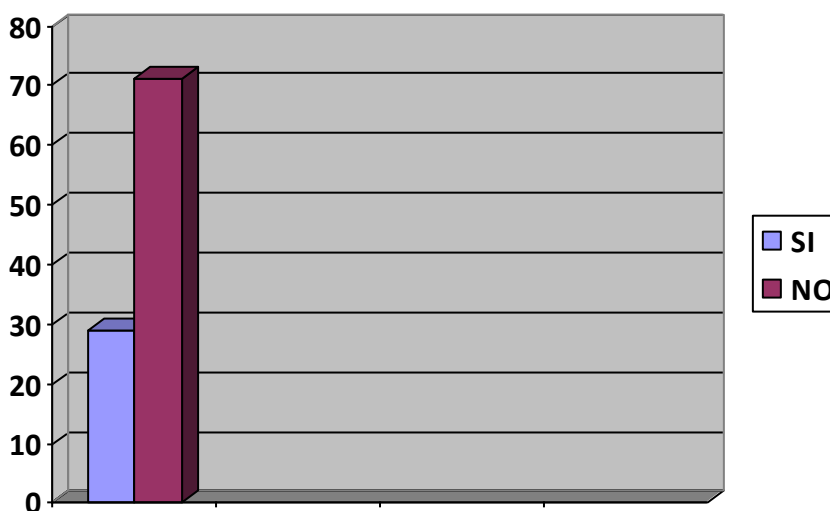
33. ¿Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 29% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 afirma que existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente y el 71% informa que no hay supervisión.

GRÁFICO 33



Distribución porcentual sobre la existencia de supervisores en las unidades de transporte.

Fuente: Tabla 33.

TABLA 34

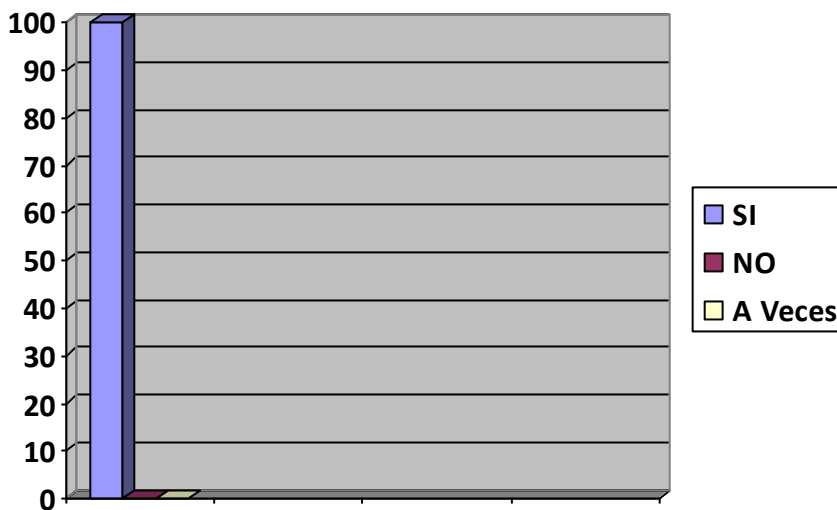
34. ¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
A Veces	0	00%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 informó que su personal cumple con los requisitos establecidos por el MTC.

GRÁFICO 34



Distribución porcentual del personal operador de transporte que cumple con los requisitos del MTC.

Fuente: Tabla 34.

TABLA 35

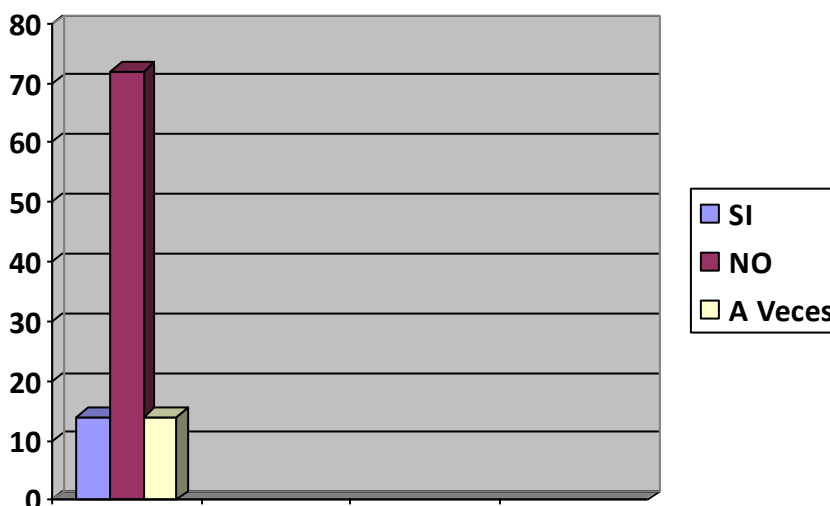
35. ¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	5	72%
A Veces	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 72% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte, el 14% Si aplica y el 14% restante a veces aplica las mencionadas pruebas.

GRÁFICO 35



Distribución porcentual sobre la aplicación de pruebas psicológicas a los operadores de transportes

Fuente: Tabla 35.

TABLA 36

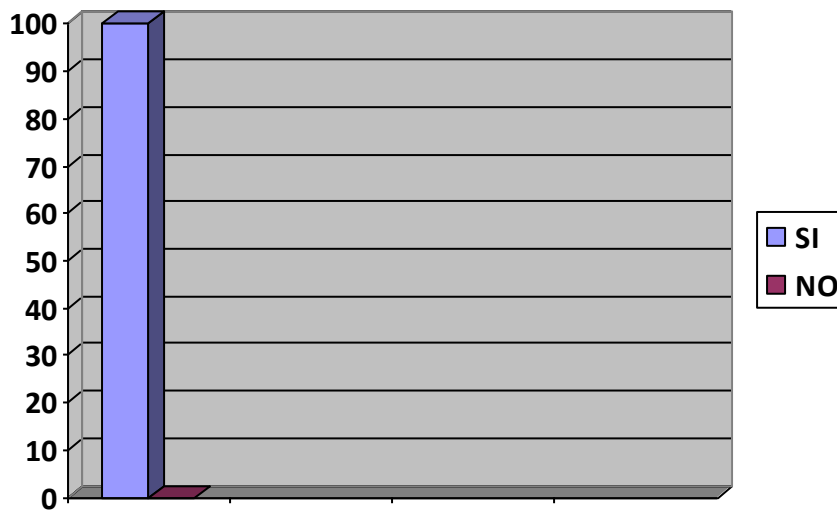
36. ¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 afirma que sus operadores conocen el reglamento de tránsito.

GRÁFICO 36



Distribución porcentual de los operadores que conocen el reglamento de tránsito

Fuente: Tabla 36.

TABLA 37

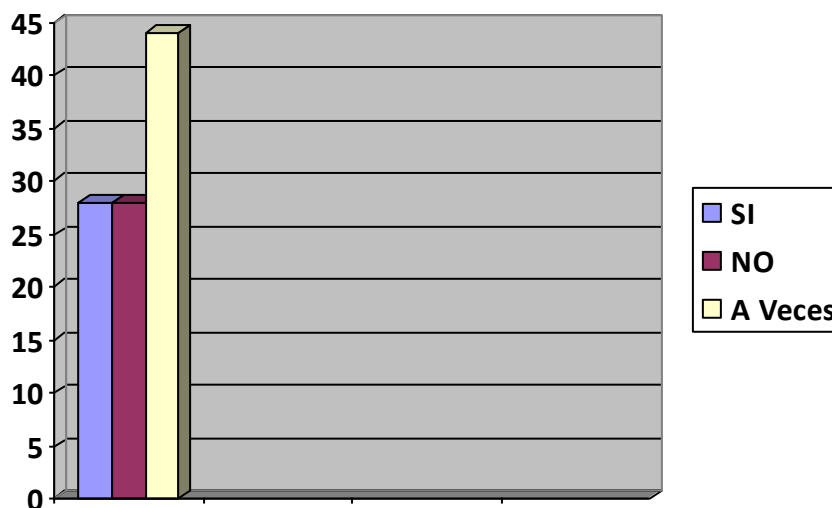
37. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	28%
No	2	28%
A Veces	3	44%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 28% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte, otro 28% no lo realiza y el 44% a veces evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte.

GRÁFICO 37



Distribución porcentual de la evaluación y supervisión del desempeño de los operadores de transporte

Fuente: Tabla 37.

TABLA 38

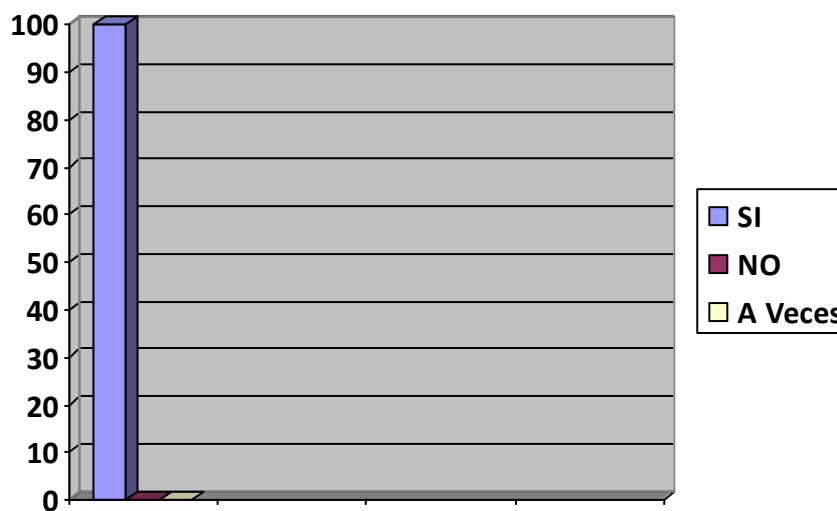
38. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	00%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.

GRÁFICO 38



Distribución porcentual sobre la supervisión rutinaria a los operadores de transporte.

Fuente: Tabla 38.

TABLA 39

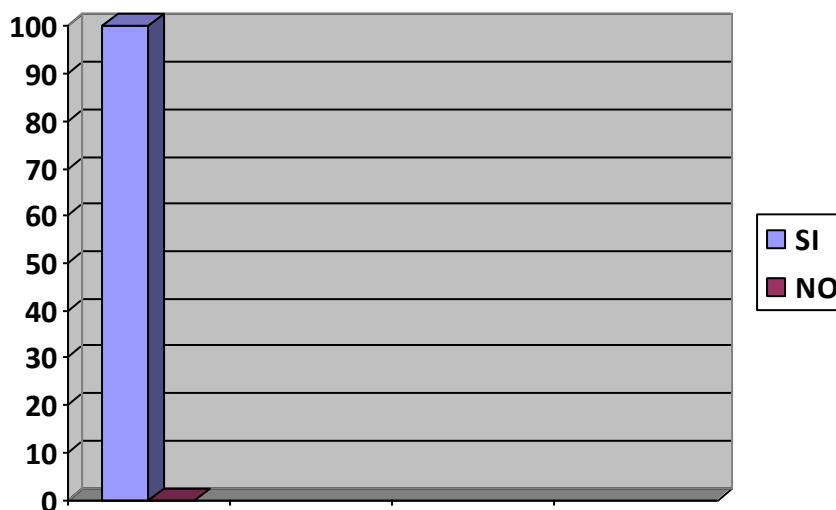
39. En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 afirma que en alguna ocasión se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades.

GRÁFICO 39



Distribución porcentual si en alguna ocasión se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades

Fuente: Tabla 39.

TABLA 40

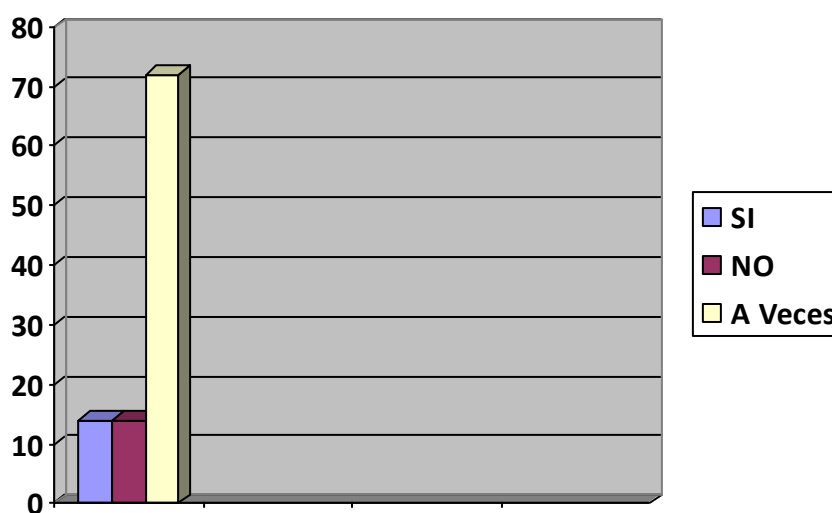
40. ¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	1	14%
A Veces	5	72%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 14% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 ha verificado los reportes de infracciones de manera permanente, otro 14% no lo efectuó y el 72% a veces verifica los reportes de infracciones.

GRÁFICO 40



Distribución porcentual sobre la verificación de reportes de infracciones de manera permanente

Fuente: Tabla 40.

TABLA 41

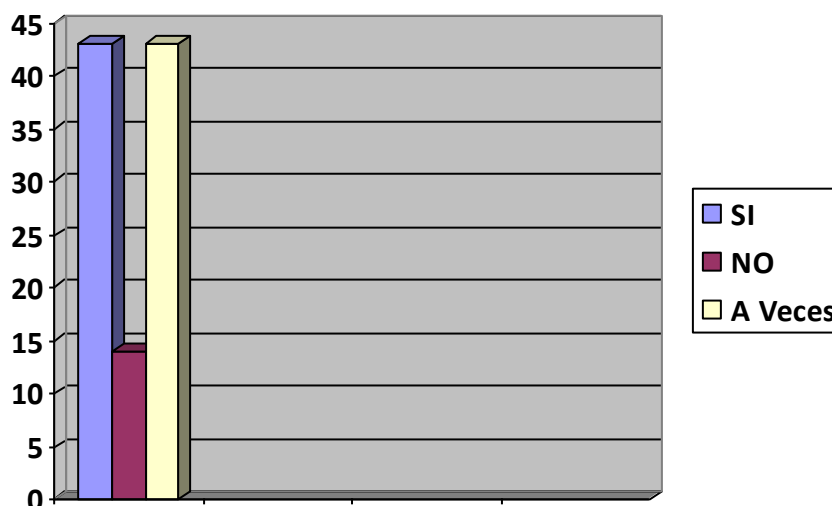
41. ¿Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	3	43%
No	1	14%
A Veces	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 43% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 Si controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte, un 14% no lo controla y el 71% restante a veces cumple con controlar diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte.

GRÁFICO 41



Distribución porcentual sobre el control diario del manifiesto de viaje de cada unidad de transporte.

Fuente: Tabla 41.

TABLA 42

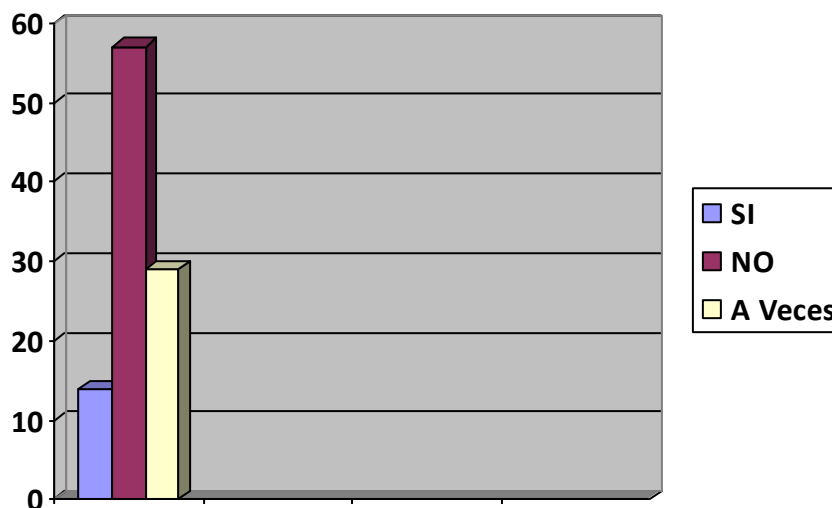
42. Se lleva Ud. Un buen control de área de encomiendas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	14%
No	4	57%
A Veces	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 14% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 lleva un buen control de área de encomiendas, el 57% No lo lleva y el 29% a veces o esporádicamente lleva un control del are de encomiendas.

GRÁFICO 42



Distribución porcentual sobre el buen control del área de encomiendas

Fuente: Tabla 42.

TABLA 43

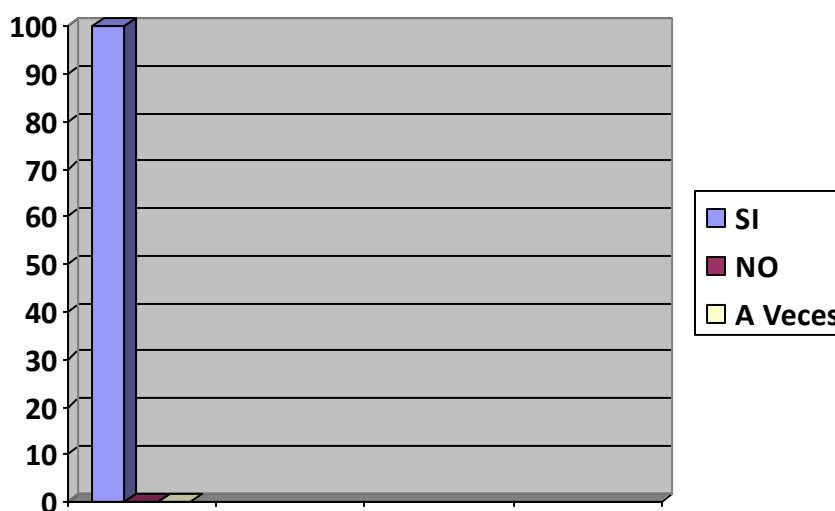
43. ¿Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
A Veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 llevan un control en el abastecimiento de combustible, algunos lo hacen de acuerdo a las vueltas de la unidad, otros por rendimiento de galón.

GRÁFICO 43



Distribución porcentual sobre el control en el abastecimiento de combustible para las unidades

Fuente: Tabla 43.

TABLA 44

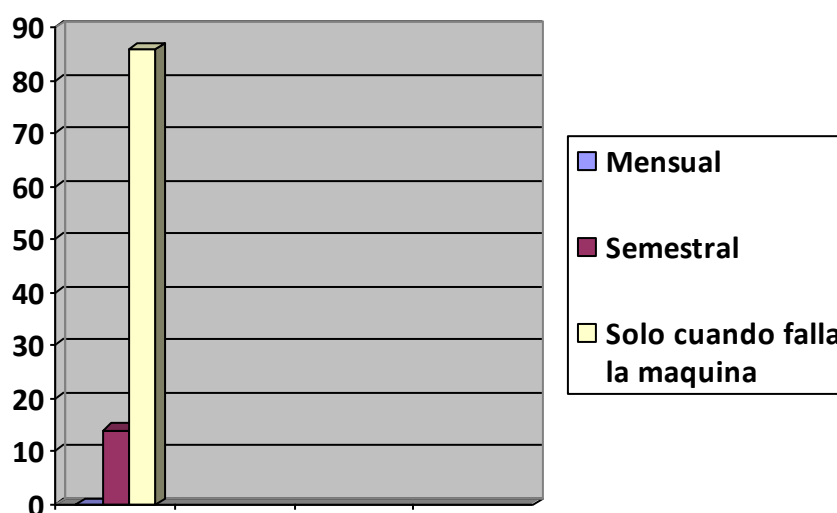
44. ¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Mensual	0	0%
Semestral	1	14%
Solo cuando falla la maquina	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 14% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 realiza el mantenimiento a sus unidades de transporte de manera semestral y el 86% le da mantenimiento a sus unidades de transportes cuando falla la máquina.

GRÁFICO 44



Distribución porcentual sobre la frecuencia con que se da el mantenimiento a las unidades de transporte.

Fuente: Tabla 44.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el impacto los mecanismos de control interno en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016.

TABLA 45

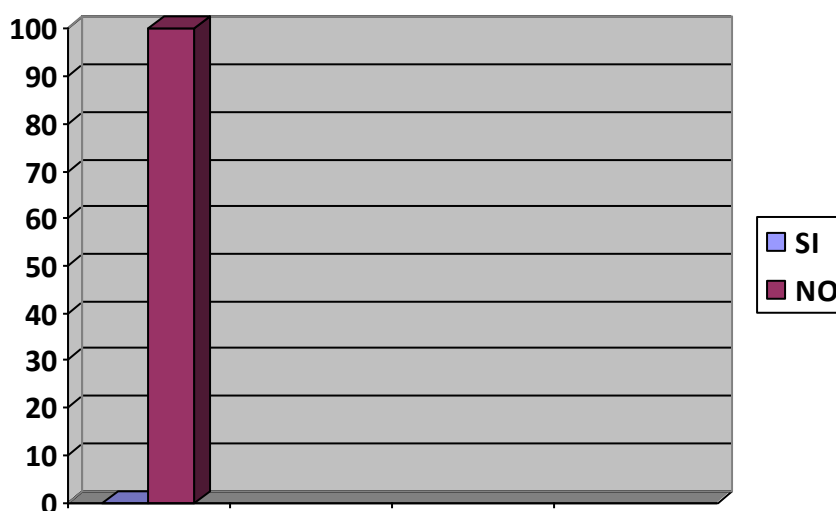
45. ¿Poseen las unidades equipo GPS?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 No poseen un equipo GPS sus unidades de transporte.

GRÁFICO 45



Distribución porcentual en cuanto a si poseen un equipo de GPS las unidades de transporte

Fuente: Tabla 45.

TABLA 46

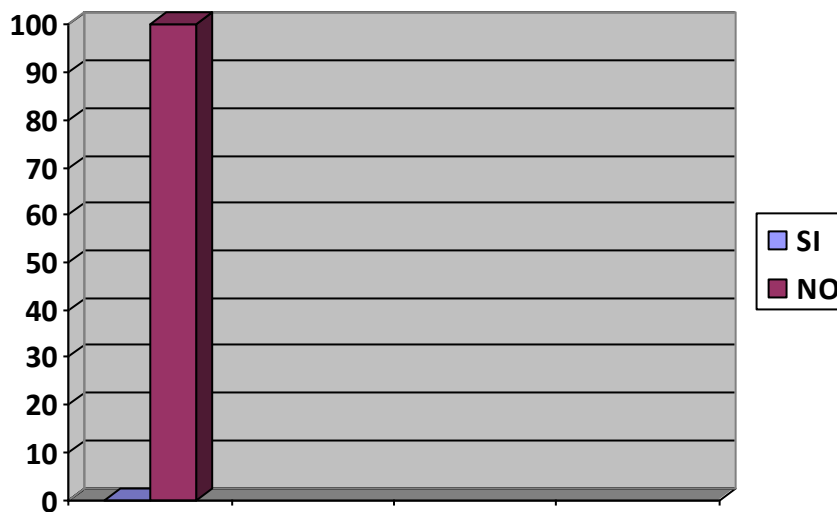
46. ¿Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	0	00%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 no ha tenido accidentes de tránsito.

GRÁFICO 46



Distribución porcentual sobre si se ha producido algún accidente de tránsito

Fuente: Tabla 46.

TABLA 47

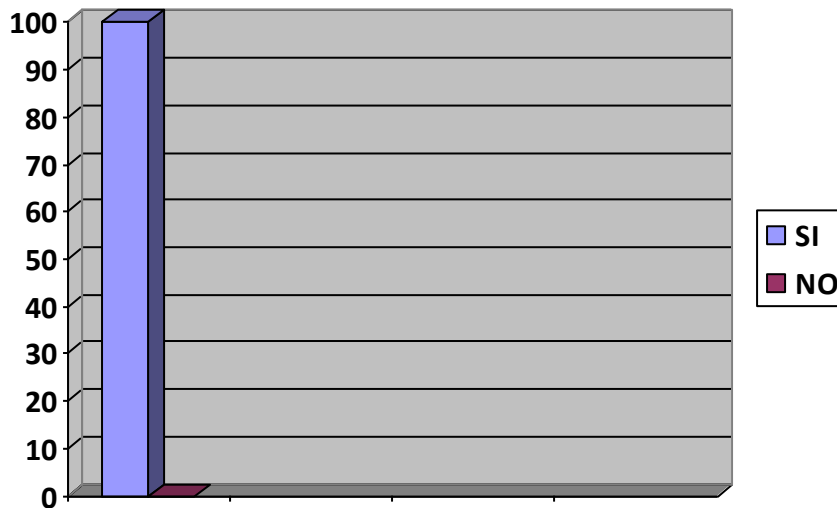
47. ¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 cree que las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales.

GRÁFICO 47



Distribución porcentual en cuanto a si las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales.

Fuente: Tabla 47.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Al determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016, y según las empresas encuestadas se tiene que el 57% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales oscilan entre una edad de 46 a 60 años y el 43% entre 31 a 45 años; asimismo el género masculino de ellos tiene el 71% y el 29% son del género femenino, de igual forma el 57% solo tiene secundaria, el 29% Superior Técnica y un 14% superior Universitaria, cabe mencionar que un 57% de los encuestados eran los representantes legales de las empresas y el 43% restante fueron los administradores.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Al determinar las principales características de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016, y según las empresas encuestadas se tiene que el 57% de ellas cuentan con menos de 5 años en la actividad, el 14% entre 6 a 10 años y solo el 29% tienen más de 10 años en la actividad, asimismo 57% poseen entre 6 a 7 unidades de transporte, el 29% poseen de 2 a 5 y un 14% posee más de 9 unidades de transporte, de otro lado el 14% de las empresas cuentan con 2 a 5 trabajadores, el 57% con 6 a 10 trabajadores y el 29% tiene más de 10 trabajadores.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Del Control interno administrativo

a) Se analizaron los resultados de las encuestas realizadas a las empresas correspondientes a la muestra seleccionada, determinándose que el 86% de empresas no cuenta con un Manual de procedimientos administrativos y un 14% si cuenta con este documento. De igual forma el 86% de empresas no cuenta con un Manual de organización y funciones (MOF) que asigne funciones y responsabilidades a su personal, el 14% si lo tiene. El 71% de empresas no cuentan con un manual interno de trabajo, mientras que el 29% si lo tiene. El Manual interno de trabajo, es un reglamento interno que norma la parte disciplinaria del personal y regula las relaciones internas de la empresa con el trabajador. Todas las empresas cuentan con licencia de funcionamiento y autorización vigente para la ruta interprovincial del servicio.

b) El 72% de las empresas no supervisa el trato a los usuarios del servicio, mientras el 14 cuenta con un supervisor para esta labor, existe un 14% que ejerce supervisión sólo en ocasiones. Cabe resaltar que el 43% de las empresas no realiza evaluaciones a la calidad del servicio, un 14% si lo hace y el 43% restante a veces realiza evaluaciones a la calidad del servicio, sobre todo cuando se trata de servicio por contrato.

c) El 71% de las empresas no cumple con los horarios de salidas y llegadas programados, la demora corresponde a la espera por llenar la unidad y el 29% cumple con el horario establecido. El 86% de las empresas cuentan con servicio

contable externo a través de un estudio contable y el 14% tiene un contador permanente en la empresa.

Control interno del Área de Caja

a) La mayoría (86%) de las empresas en estudio, realiza control interno en el área de Caja, realizando la liquidación de caja diario, por el efectivo correspondiente a los ingresos por la venta de pasajes y por algún envío de encomiendas, el 14% no lleva un control minucioso de la Caja, sólo controlan ingreso por un monto fijo determinado por cada vuelta de la unidad.

b) El 86% de empresas no efectúa depósitos bancarios, la recaudación diaria es entregada al propietario. Sólo un 14% de empresas cumple las normas de Tesorería, depositando el integro de la recaudación en su cuenta bancaria, la misma que concilian mensualmente para la verificación de los movimientos y saldos.

Control interno del Área de personal

a) El 43% de las empresas en estudio, contrata y registra al personal en el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (MTPE) el 43% contrata personal pero no lo registra, existiendo un 14% que mantiene algunos trabajadores registrados en el MTPE.

b) La mayoría (71%) de las empresas cancela oportunamente las remuneraciones a sus trabajadores de forma mensual. El 29% de empresas cancela las remuneraciones de los conductores (choferes) de forma diaria al cierre del día.

c) El 86% de las empresas no utiliza medios establecidos según normas de bancarización para pago de remuneraciones, cancelando pagos en efectivo. Sólo el 14% realizando los pagos a través de cheques o depósitos en cuenta bancaria. El 43% de las empresas otorgan a sus trabajadores goce vacacional según la ley y el 57% sólo a veces otorgan este derecho debido a que sus trabajadores no llegan a cumplir el año de servicios.

d) El 28% de las empresas cumplen con depositar oportunamente los beneficios sociales de sus trabajadores, el 44% no cumple y un 28% restante a veces cumple con depositar oportunamente los beneficios sociales.

e) El 100% de las empresas cuentan con conductores categorizados para transporte de pasajeros. Según normatividad del MTC la Clase A categoría II-b autoriza a conducir vehículos (M2) con más de ocho asientos, sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de cinco (5) toneladas como Microbus - Combi; Minibus o Coaster, destinados al servicio de transporte de personas bajo cualquier modalidad y/o ómnibus de la Categoría M3, Clase III.

f) El 100% de las empresas indican que su personal operador de transporte cuenta con los requisitos establecidos por el MTC. Así mismo el 14% de las empresas indicaron que aplican a su personal operador de transporte pruebas psicológicas para determinar la salud mental, comportamiento y capacidad de respuesta del trabajador,

el 72% de empresas manifestaron que no aplican pruebas psicológicas al personal operador de transporte y un 14% aplica de manera esporádica.

g) El 100% de las empresas controla que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir, así mismo el 100% de empresas manifestaron que en alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades y poner en riesgo la integridad física de sus ocupantes.

h) Según el 14% de las empresas en estudio verifican periódicamente los reportes de infracciones de sus unidades, el 14% no verifica y el 72% sólo a veces ha realizado la verificación.

Control interno Tributario

a) El 86% de empresas, se encuentran inscritas bajo el Régimen General del Impuesto a la Renta y el 14% en el Régimen Especial de Renta. El 100% de las empresas, emiten boleto de viaje, boleta de venta y factura. (según sea el usuario). Todas se encontraron afectas al Impuesto general a la venta (IGV) al impuesto a la Renta y al Impuesto selectivo al consumo ISC.

b) Sólo el 29% de las empresas cumplió con declarar y pagar oportunamente sus tributos y el 71% no canceló oportunamente sus tributos, según cronograma tributario establecido por SUNAT, lo que le ocasionó pago de moras.

Control interno de la Seguridad en el transporte

a) Todas (100%) de las empresas afirmó que sus unidades cuentan con el Seguro Obligatorio contra accidentes de Tránsito (SOAT) vigente, quien se encarga de cubrir gastos médicos o de sepelio al conductor y a terceros, víctimas de accidentes de tránsito dentro del territorio nacional.

b) El 71% de las empresas indicaron que sus unidades se encuentran equipadas para hacer frente a contingencias y el 29% de ellas manifestaron que sus unidades no se encuentran equipadas. Tomando como 100% a las empresas que indicaron que sus unidades de transporte se encuentran equipadas se pudo determinar que estas cuentan con extintor en polvo, kit de herramientas básicas, llantas de repuesto y botiquín de primeros auxilios.

c) El 71% de las empresas indicaron que no cuentan con supervisión en sus unidades de transporte de manera frecuente (debido al incremento de sus costos), el 29% de ellas manifestaron que si existe supervisión.

d) Según los resultados de las encuestas, ninguna de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en estudio, cuenta con un equipo de GPS en sus unidades de transporte. Así mismo manifestaron que durante el 2016 no se ha producido ningún accidente de tránsito, gracias al control y supervisión del personal operador que acudió a trabajar en óptimas condiciones de salud y estado físico.

Control interno de los envíos y encomiendas

Son pocas (14%) las empresas que llevan control de envíos, paquetes o encomiendas, revisando contenidos y haciendo firmar manifiesto, el 57% no lleva control debido a que los envíos no son frecuentes y el 29% control en ocasiones cuando lo considera pertinente.

Control interno del Combustible

El 100% de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en el año 2016 controlan el abastecimiento de combustible, a sus unidades, algunos lo hacen de acuerdo a las vueltas, otros controlan por rendimiento de galón o kilometraje. Así mismo se pudo acceder a información que los vehículos se abastecen de combustible en Piura y que recargan en la última vuelta de regreso a Tambogrande. La carga de combustible es para todo el día de trabajo.

Control interno de mantenimiento de las unidades de transporte

Solo un 14% de las empresas da mantenimiento preventivo y de manera semestral a sus unidades de transporte y el 86% de ellas les da mantenimiento sólo cuando hay señales de falla en el vehículo. El mantenimiento preventivo es importante para minimizar riesgo de accidente y pérdidas para la empresa.

Control interno de la venta de pasajes

a) La investigación pudo acceder a la información que los terminales de la Central de Empresas de Transporte Interprovincial y Nacional (CETIN) y El MANGLAR

S.A.C de Piura, las empresas de transporte cuentan con oficina de venta de pasajes para la ruta Piura – Tambogrande. Así mismo en el terminal terrestre de Tambogrande se realiza la venta de pasajes Tambogrande Piura. Algunas empresas que no logran el lleno total de la unidad, realizan recojo de pasajeros en ruta, o llevan pasajeros de pie, lo que va en contra de su autorización y por lo cual algunas empresas ya han sido multadas por contravenir al reglamento de transporte. Esta situación se debe a que la supervisión solo se dan en los terminales, más no viaja un supervisor en las unidades, lo que se considera una falta de control interno.

b) El control de los pasajes se realiza en caja del terminal por unidad vehicular, correspondiendo a cada empresa el control de su efectivo, tal como se describe en el control interno de Caja.

5.2.4 Respecto al Objetivo específico 4

Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas declararon que las medidas de control interno han sido favorables para custodiar su patrimonio y evitar pérdidas en la empresa, Según los resultados tabulados ninguna de las empresas en estudio, tuvo en el 2016 contingencias graves que no pudieran solucionar o accidentes de tránsito con resultados lamentables, debido a la aplicación del control en las diferentes áreas de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

En cumplimiento del objetivo específico 1: Se han determinado las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016 donde más de la mitad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales tienen una edad que oscila entre 46 a 60 años y poco menos de la mitad entre 31 a 45 años.

La mayoría de sus representantes legales son de género masculino y en menor proporción son del género femenino, de igual forma la mayoría de ellos cuenta con educación secundaria, poco menos de la mitad tiene educación superior técnica y un porcentaje menor cuenta con educación superior universitaria. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados ocupan el cargo de representantes legales de las empresas y una minoría son los administradores.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

En cumplimiento del objetivo específico 2: Se concluye que una gran mayoría de empresas cuentan con menos de 5 años en la actividad del transporte, una minoría lleva entre 6 a más de 10 años realizando la actividad, asimismo en su mayoría poseen entre 6 a 7 unidades de transporte, de otro la mayoría de empresas cuenta con 6 a 10 trabajadores y una minoría, tiene más de 10 trabajadores.

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

Del Control interno administrativo

a) Se concluye según los resultados de la investigación que la mayoría de empresas no cuenta con un Manual de procedimientos administrativos y son pocas las empresas que si lo tienen, de igual forma la mayoría no cuenta con un Manual de organización y funciones (MOF) que asigne funciones y responsabilidades a su personal, pero a pesar de no encontrarse escritas, los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades impartidas por la administración, ya que realizan labores rutinarias.

b) Algunas empresas cuentan con manual interno de trabajo, que es un reglamento interno que norma la parte disciplinaria del personal y regula las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

c) Casi todas las empresas cuentan con servicio contable externo a través de estudios contables, lo que genera mayor tranquilidad para los representantes y/o administradores de las empresas en estudio, una minoría cuenta con un profesional contador contratado a tiempo completo.

d) Todas las empresas se encuentran debidamente formalizadas, cuentan con licencia de funcionamiento y autorización para la ruta interprovincial del servicio, la cual es emitida por la Dirección Regional de Transportes de Piura (DRTP).

e) La mayoría de estas empresas no supervisa el trato a los usuarios del servicio trayendo como consecuencia el descontento del público usuario, que se encuentra obligado a viajar a pesar de recibir un mal servicio. Son pocas las empresas que brindan calidad del servicio al usuario, lo cual es de vital importancia para seguir en el mercado.

f) En su mayoría de las empresas no cumplen con los horarios de salidas y llegadas programados y exhibidos en los terminales, la demora corresponde a la espera por llenar las unidades, debido a la oferta que existe en el mercado.

Control interno del Área de Caja

a) La mayoría de las empresas en estudio, realiza control interno en el área de Caja, realizando la liquidación de caja diario, por el efectivo correspondiente a los ingresos por la venta de pasajes y por algún envío de encomiendas. Se verifica que todo ingreso o salida de efectivo se encuentre correctamente sustentado.

b) Sólo una minoría de las empresas en mención cumple con las normas de Tesorería, depositando el integro de la recaudación diaria en su cuenta bancaria, la misma que concilia mensualmente para la verificación de los movimientos y saldos de las cuentas.

Control interno del Área de personal

a) Son pocas las empresas que cumplen con la legislación laboral, contratando y registrando a su personal en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo

(MTPE). La mayoría de empresas mantiene personal (conductores y supervisores) por períodos cortos de tiempo. Evidenciándose la intención de las empresas de no cumplir con las cargas laborales. Así mismo se pudo acceder a información de que las empresas aceptan personal por recomendación, que cumplan con el perfil requerido, no realizando convocatoria pública y selección de personal.

b) La mayoría de las empresas cancela oportunamente las remuneraciones a sus trabajadores de manera mensual. Existe un porcentaje menor de empresas donde sus trabajadores conductores reciben pago de manera diaria al finalizar la labor y al cierre del día. El pago diario, genera inestabilidad en el trabajo.

c) La mayoría de las empresas de transporte de Tambogrande en investigación, no utiliza medios establecidos según las normas de bancarización para pago de remuneraciones. Sólo el 14% realiza pagos a través de cheques o depósitos en cuenta bancaria. En algunos casos son los mismos trabajadores quienes prefieren pago en efectivo.

d) Menos de la mitad de las empresas cumplen con otorgar a sus trabajadores el goce vacacional según la ley, más de la mitad sólo a veces otorgan este derecho debido a que sus trabajadores no llegan a cumplir el año de servicios. La mayoría de las empresas en estudio no cumplen con depositar oportunamente la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) de sus trabajadores que les corresponde.

e) Todo el personal operador de transporte, cuenta con los requisitos establecidos por el MTC y se encuentran categorizados para transportar pasajeros, pues son

fiscalizados en carretera. Según normatividad del MTC la Clase A categoría II-b autoriza a conducir vehículos (M2) con más de ocho asientos, como Microbus, Combi, Minibus o Coaster, destinados al servicio de transporte de personas bajo cualquier modalidad, así mismo pueden conducir ómnibus de la Categoría M3, Clase III.

f) Son pocas las empresas que aplican a su personal operador de transporte, pruebas Psicológicas para determinar la salud mental, comportamiento y capacidad de respuesta del trabajador. Sin embargo todas las empresas controlan que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir, prohibiendo el acceso al vehículo si el conductor se encuentra enfermo o no presenta condiciones para conducir, ya que pondría en riesgo la integridad física de sus ocupantes. Así mismo un porcentaje pequeño de empresas, controlan y verifican periódicamente los reportes de infracciones de tránsito de sus unidades vehiculares.

Control interno Tributario

a) La mayoría de empresas en estudio se encuentran inscritas en el Régimen General del Impuesto a la Renta, solo una empresa pertenece al Régimen Especial de Renta. Todas emiten boleto de viaje, Facturas y boletas de Venta, según sea y lo requiera el usuario.

b) Todas las empresas se encuentran afectas al Impuesto general a las ventas (IGV) al impuesto a la Renta, al Impuesto Selectivo al consumo (ISC) e Impuesto vehicular.

c) Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en estudio, solicitaron el beneficio de devolución del 30% (treinta por ciento) del monto del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) conforme a las normas que establece la SUNAT por la adquisición de combustible (petróleo Diesel) y que sea sustentado con comprobantes de pago o notas de débito.

Control interno de la Seguridad en el transporte

a) Luego de analizar los resultados, se concluye que todas las unidades vehiculares de las empresas en estudio, cuentan con el Seguro Obligatorio contra accidentes de Tránsito (SOAT) el cual, ampara los gastos médicos, de transporte, muerte e incapacidad permanente, en caso de un accidente de tránsito.

b) La mayoría (71%) de empresas se encuentran equipadas para hacer frente a contingencias, estas cuentan con extintor en polvo, kit de herramientas básicas, llantas de repuesto. Equipos básicos para hacer frente a emergencias mecánicas en carretera, así mismo algunas cuentan con botiquín de primeros auxilios.

c) Son pocas las empresas que cuentan con un Supervisor (sólo en los terminales), más no dentro del vehículo. Para la mayoría de empresas contar con un supervisor incrementaría sus costos.

d) Las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura en estudio, sus unidades no cuentan con equipo de Sistema de Posicionamiento

Global (GPS) que es un sistema que permite determinar la posición y ubicación del vehículo con precisión, en caso de asalto o robo.

Control interno de los envíos y encomiendas

Son pocas las empresas que llevan un control de los envíos, paquetes o encomiendas, revisando contenidos y haciendo firmar manifiesto de envío al remitente. Con la inseguridad que actualmente vive el país es necesario verificar el contenido de cajas o bultos, que pudieran significar riesgo a la unidad y pasajeros.

Control interno del Combustible

Las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros en estudio, abastecen de combustible en estaciones de servicios en la ciudad de Piura, recargando en la última vuelta de regreso a Tambogrande. La carga de combustible es para todo un día de trabajo. El control de combustible difiere entre las empresas, algunas realizan control según las vueltas, otros controlan por rendimiento de galón o kilometraje. El combustible se paga en efectivo y el comprobante forma parte de la liquidación de caja a diario.

Control interno de mantenimiento de las unidades de transporte

Son pocas las empresas que brindan mantenimiento preventivo y constante a sus unidades de transporte para mantenerlas operativas, por el contrario en su mayoría no realizan mantenimiento, acuden al taller mecánico a reparar cuando hay señales de falla en el vehículo. Es preciso señalar que el mantenimiento preventivo forma

parte del control interno y es importante para minimizar riesgo de accidente y pérdidas para la empresa.

Control interno de la venta de pasajes

a) La investigación pudo acceder a la información que en los terminales: Central de Empresas de Transporte Interprovincial y Nacional (CETIN) y en el Terminal El MANGLAR SAC en Piura, las empresas de transporte Tambogrande - Piura, cuentan con oficina de venta de pasajes y registro de pasajeros, No obstante algunas empresas que no logran el lleno total de la unidad, realizan recojo de pasajeros en ruta, lo que va en contra de su autorización y por lo cual algunas empresas ya han sido multadas por contravenir al reglamento de transporte. Esta situación se debe a que la supervisión sólo se da en los terminales, más no viaja un supervisor en las unidades, lo que se considera una falta de control interno. El control de los pasajes se realiza en caja del terminal de cada empresa de transporte y por unidad vehicular, correspondiendo a cada empresa el control de su efectivo, tal como fue descrito en el control de Caja.

6.4 Respecto al Objetivo específico 4

a) Luego de analizar los resultados obtenidos, la investigación concluye que los resultados de gestión de la mayoría de empresas de transporte interprovincial Tambogrande – Piura han sido favorables a sus objetivos, a pesar de no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), el personal conoce sus funciones y responsabilidades impartidas por la administración, además de regirse por un

reglamento interno de trabajo que norma la parte disciplinaria y regula las relaciones internas de la empresa con su personal.

b) El cumplir con las normas básicas de control interno administrativo, como encontrarse formalizadas, autorizadas y con licencia de circulación de ruta, además de cumplir con el reglamento de transporte del MTC evitaron ser sujetas a infracciones y sanciones que hubieran atentado contra su liquidez.

c) La implementación de medidas de control en el área de Caja en algunas empresas aseguraron la custodia del efectivo y el control de los saldos. Las medidas de control al personal operador, la seguridad y mantenimiento preventivo de las unidades evitaron posibles accidentes y pérdidas económicas a las empresas.

d) El control del combustible a las unidades vehiculares, protegieron los recursos económicos de las empresas, evitando fraudes.

e) La solicitud del beneficio tributario del 30% del ISC permitió que las empresas recuperen efectivo incrementando su liquidez en el 2016.

f) Los resultados de gestión en el año 2016 permitieron que las empresas de transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande – Piura, lograran su objetivo de mantenerse en el mercado.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

Auditool (2013). *17 Principios de Control Interno según COSO 2013.* . Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Benítez, T. (2013). *Incidencia del arrendamiento Financiero (Leasing) y sus beneficios en la mejora de la Gestión Financiera y tributaria en las empresas de transporte del Distrito de Trujillo: Transportes Joselito SAC.* Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2589/benitez_tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabello, N. (2011). *¿Qué es COSO?* Chile. Disponible en: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

Carbajal, J. (2015) “*Sistema vial de la ciudad de Piura es un desastre*”. Disponible en: <http://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-sistema-vial-de-la-ciudad-de-piura-es-un-desastre-625727/>

Chacon, W. (2002). *Control interno.* Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Datateca (S.f) *Clasificación del Control Interno* Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/233004/riesgos/leccin_17_clasificacin_del_control_interno.html.

De la Cruz, J. & Rojas, C. (2013). *Los Gastos Deducibles y No Deducible y su Incidencia en el Resultado Contable y Tributario de la Empresa de Transporte El Milagro de Dios S.R.L del Distrito de El Milagro en el Período 2012*”. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/137/1/CALIXTO_MARTIN_GASTOS_DEDUCIBLES.pdf

Diario El Comercio (2014). *Sutran intervino a 360 minivan que brindaban servicio informal.* Lima – Perú. Disponible en: <http://elcomercio.pe/sociedad/piura/sutran-intervino-360-minivan-que-brindaban-servicio-informal-noticia-1722371>

Diario El Correo (2016). *Piura: Alrededor de 1,800 vehículos brindan servicio informal de transportes.* Edición digital Piura – Perú. Disponible en: <http://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-alrededor-de-1-800-vehiculos-brindan-servicio-informal-de-transportes-671029/>

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Piura (s.f) *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)* Disponible en: www.drTCP.gob.pe/view_pag.php?enlace=Normatividad.

Dzul, M. (s.f). *Diseño No – Experimental*” Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1>

Galán, M. (2009). *Metodología de la investigación - Las Hipótesis en la Investigación.* FITEC- Instituto de educación Superior. Bogotá – Colombia. Disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>.

Gerencie. com (2010). *¿Qué es un representante legal?* Disponible en: <http://www.gerencie.com/que-es-un-representante-legal.html>

Guillen (2009). *Guía de procedimientos contables para el transportista de la línea de buses N° 3 en la ciudad de Guayaquil*”. Disponible en <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/3909>

Holmes, A. (1945). *Auditoria principios y procedimientos*” Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7407/1/ENSAYO%20ANGELA%20MENDIVELSO%20INVESTIGACION.pdf>

<http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/390/IMPACTO%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20COMERCIALES.pdf?sequence=1>.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (Publicado: 2010. Actualizado: 2012). *“Definición de transporte”*. Disponible en: <http://definicion.de/transporte/>.

Mancini, R. (s.f). *Normas éticas para la Investigación Clínica.* Universidad de Chile. Disponible en: <http://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/publicaciones/76992/normas-eticas-para-la-investigacion-clinica>

Martínez, J. & Baquero, A. (2013). *Diseño e Implementación de un Sistema Electrónico para el Control del Abordaje de Pasajeros en Buses Interprovinciales del Ecuador* Quito - Ecuador – Disponible en: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/181/1/T-UIDE-0117.pdf>.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2009). *Reglamento Nacional de Administración de Transporte* Disponible en: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2789.pdf

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2015). *LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO TERRESTRE – Ley N° 27181*). Disponible en: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_3106.pdf

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2006). *Clasificación vehicular y estandarización de características registrables vehiculares.* Directiva N° 02-2006-

MTC/15). Disponible en:

http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/directivas/1_o_1743_.pdf

Cabello, N. (2011). *¿Qué es COSO?* Disponible en:
<https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

ONU (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)* Departamento de Asuntos Económicos y Sociales División de Estadística Informes estadísticos Serie M, No. 4/Rev. 4. Nueva York. Disponible en: unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4s.pdf

Pérez, P. 2007). *Componentes de Control Interno* Disponible en:
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

Rodriguez, M. (s.f). *Guía de tesis - Acerca de la investigación bibliográfica y documental* Disponible en: <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>

Salirrosas, Y. & Gonzales, P. (2011). *Implementación de un Sistema de planificación de recursos empresariales – ERP y su efecto en la reducción de costo de la empresa de transportes Turismo Directo Asegurado S.A”* Disponible en:
<http://docplayer.es/3856525-Facultad-de-estudios-de-la-empresa-tesis-contador-publico.html>

Sánchez, M. (2013). *Estudio Predictivo de Costes y Financiación del Servicio de Transporte Urbano Colectivo en las Empresas Españolas mediante la aplicación de Redes Neuronales Artificiales.* Disponible en:
<https://eficiencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/12264/Tesis%20Miguel%20A.%20Sanchez%20de%20Lara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SUTRAN (s.f). *Reglamento* Página oficial de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. Disponible en
<http://www.sutran.gob.pe/reglamento/>

Urquiza, J. (2015). *Formalización del Régimen Laboral y Tributario para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes San Pedro de Mala S.A.C.* Disponible en:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/155/1/URQUIZO%20PALACIOS.pdf>

Vallejo, A. (2015). *Servicios del transporte urbano y los derechos de los usuarios* Universidad Regional Autónoma de los Andes- Santo Domingo – Ecuador. Disponible en:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/TUSDAB058-2015.pdf>

Villanueva, U. (2013). *Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en lima metropolitana. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad De Ciencias Económicas, Contables Y Financieras - Huacho – Perú.* Disponible en: <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/390/IMPACTO%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20COMERCIALES.pdf?sequence=1>.

7.2 INDICE DE ABREVIATURAS:

CETIN	: Central de Empresas de Transporte Interprovincial y Nacional.
CIU	: Clasificación Internacional Industrial Uniforme.
DRTCP	: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura
ISC	: Impuesto Selectivo al consumo
MPP	: Municipalidad Provincial de Piura
MTC	: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
MTPE	: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
SUNAT	: Superintendencia Nacional de Administración tributaria
SUTRAN	: Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías.

7.3 Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario

La información que usted proporcione será utilizado sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración, para desarrollar mi tesis titulada: **“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN, DE LAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS TAMBOGRANDE – PIURA EN EL AÑO 2016”**.

Encuestador(a): JOSIAS JOSE AGUILAR SALVADOR Fecha: Enero. 2017.

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

I. PERFIL DEL PROPIETARIO GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

1. Edad del propietario, gerente y/o representante legal.

a) De 20 – 30 años

b) De 31 a 45 años

c) De 46 a 60 años

d) Mayor a 60 años

2. Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legal.

a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción del propietario, gerente y/o representante legal.

- a) Secundaria
- b) Superior técnica
- c) Superior universitaria

4. ¿Cuál es el cargo que ocupa Ud, en la empresa?

- a) Gerente
- b) Administrador
- c) Representante legal

II. PERFIL DE LA EMPRESA

5. Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años
- c) Más de 10 años

6. ¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa?

- a) 2 -5
- b) 6 -7
- c) 8 - 9
- d) Más de 9

7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

- a) 2-5
- b) 6-10
- c) Mas de 10

III. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

8. ¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos administrativos?

a) SI

b) NO

9. ¿Cuenta con Manual de organización y Funciones (MOF)?

a) SI

b) NO

c) A veces

10. ¿Existe un Manual interno de trabajo en la empresa?

a) SI

b) NO

11. ¿Cuenta la empresa con Licencia de funcionamiento para la ruta del servicio?

a) SI

b) NO

12. ¿En qué Régimen tributario se encuentra?

a) Régimen General

b) Régimen Especial

c) Nuevo RUS

13. ¿Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio?.

a) Facturas y Boletas de venta

b) Boleto de Viaje

c) Todas las Anteriores

14. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?

a) SI

b) NO

c) A veces

15. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

16. ¿Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

IV. CONTROL INTERNO CONTABLE

17. ¿Cuenta con contador permanente o servicio externo?

- a) Contador permanente
- b) Servicio de estudio contable externo.

18. ¿Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

19. ¿Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

20. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?

- a) SI

b) NO

c) A veces

21. ¿Se encuentra su personal contratado y registrado en el MTPE?

a) SI

b) NO

c) A veces

22. ¿Se cancela oportunamente sus remuneraciones?

a) SI

b) NO

c) A veces

23. ¿Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización?

a) SI

b) NO

c) A veces

24. ¿Goza el personal de vacaciones según la Ley?

a) SI

b) NO

c) A veces

25. ¿Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios Sociales de sus trabajadores?

a) SI

b) NO

c) A veces

26. ¿A qué tributos se encuentra afecto?

a) IGV / Renta

- b) ISC
- c) Impuesto Vehicular
- d) Impuesto Predial
- e) Todos los mencionados

27. ¿Cuenta con algún beneficio tributario?

- a) Si
- b) No

28. Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

V. CONTROL INTERNO OPERATIVO

29. ¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?

- a) SI
- b) NO
- c) ALGUNOS

30. ¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?

- a) SI
- b) NO
- c) Sólo SOAT

31. ¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?

- a) SI
- b) NO

32. ¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?

- a) Extintor en polvo
- b) Kit de herramientas básicas.
- c) Llantas de repuesto.
- d) Botiquín de primeros auxilios.
- e) Todos los mencionados.

33. ¿Existe supervisión del servicio en las unidades de transporte de manera frecuente?

- a) SI
- b) NO

34. ¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

35. ¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

36. ¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?

- a) SI
- b) NO

37. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?

- a) SI
- b) NO
- c) A veces

38 ¿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

c) A veces

39. En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades?

a) SI

b) NO

40. ¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?

a) SI

b) NO

c) A veces

41. ¿Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte?

a) SI

b) NO

c) A veces

42. Se lleva Ud. Un buen control de área de encomiendas?

a) SI

b) NO

c) A veces

43. ¿Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte?

a) SI

b) NO

c) A veces

44. ¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?

a) Mensual

b) Semestral

c) Sólo cuando falla la máquina.

45. ¿Poseen las unidades equipo GPS?

a) SI

b) NO

46. ¿Durante el año 2016 se ha producido algún accidente de tránsito?

a) SI

b) NO

C) Solo SOAT.

47. ¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?

a) SI

b) NO

Gracias por su apoyo en la investigación.

Anexo 2

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2016	2017		
	DIC	ENE	FEB	MAR
Recolección de información				
Elaboración del Proyecto de Tesis				
Presentación del Proyecto de tesis				
Elaboración del Informe de Tesis				
Presentación del Informe de Tesis				
Presentación de Artículo Científico.				
Sustentación de Tesis				

Anexo 3

I. Presupuesto

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	45.00
TOTAL S/.			

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	150	Horas	S/1.00	150.00
Movilidad	20	Pasajes	S/5.00	100.00
Taller				1800.00
TOTAL S/.				2,050.00

II.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	45.00
Servicios	2,050.00
TOTAL S/.	2,095.00

III. FINANCIAMIENTO

Tesis autofinanciada por el investigador.