



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL EN EL PERÚ.**

**CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES EPPA S.A – PIURA  
AÑO 2015.**

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

**AUTOR**

**DOMINGUEZ BRAVO, HENRY  
ORCID: 0000-0002-0578-2545**

**ASESORA**

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

**PIURA – PERÚ  
2019**

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL EN EL PERÚ.**

**CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES EPPO S.A – PIURA  
AÑO 2015.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Dominguez Bravo, Henry  
ORCID: 0000-0002-0578-2545  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado  
Piura-Perú

### **ASESORA**

García Mandamientos, Edmé Martha  
ORCID: 0000-0003-0012-652X  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad.  
Piura-Perú

### **JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna  
ORCID: 0000-0002-2169-9741

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

**Dr. VÍCTOR MANUEL LANDA MACHERO**  
**Presidente**

**Dr. VÍCTOR MANUEL ULLOQUE CARRILLO**  
**Miembro**

**Mgtr. JANNYNA RETO GÓMEZ**  
**Miembro**

**Mgtr. EDMÉ MARTHA GARCÍA MANDAMIENTOS**  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y la fortaleza necesaria para enfrentar cada reto que se me presenta en mi vida, a mis Padres y hermanos (as) por el apoyo y confianza incondicional que me brindaron y que con su esfuerzo posibilitaron la realización de mi carrera profesional.

A la Mgtr. Edme Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, por sus conocimientos transmitidos, experiencia paciencia, que lograron orientarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## DEDICATORIA

A **Dios** todo poderoso, por su bondad y misericordia que me dio y darne la vida y salud y así terminar con éxito mi carrera profesional.

A Mis Padres: **Alfonso Domínguez Saavedra y Santos María Bravo More**, a toda mi Familia que de una y otra manera me apoyaron de manera desinteresada, a mi pequeña gugu mi Reyna **Brittany Lucero mi ojitos azabache** con todo mi amor.

A Uladech Católica por la oportunidad de avanzar y convertirme en un profesional apto para ofrecer mi servicio a la sociedad.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los principales Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes “EPPO” S.A - Piura, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica fue la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicada al Administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: Empresa de transportes EPPO S.A cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, custodiando su patrimonio y evitar las pérdidas de sus bienes en almacén. A través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según requerimientos de las unidades de transporte y se realiza la toma periódica de inventarios físicos, para conciliar los saldos de almacén el sistema emite información que permite a la empresa realizar las ordenes de pedido de repuestos y/o suministros mediante revisión técnica vehicular programada, para no quedar desabastecidos. Respecto a la revisión bibliográfica: Se concluye que el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa, así mismo no se cometan actos ilegales, y los funcionarios cumplen con sus responsabilidades para lograr los objetivos.

**Palabras Clave:** Control interno, empresa, transporte.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to: Describe the main mechanisms of internal administrative control in the companies of the services sector, interprovincial transport in Peru and transport "EPPO" SA - Piura, 2015. It has been developed using the methodology of descriptive type, qualitative level and non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. Applying the technique was the survey - interview and as an instrument of information collection the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the investigation, applied to the Administrator of the company under study, obtaining as main results: Transport company EPPO SA account with an internal control system implemented by the company that allows it to carry out its operations in an efficient manner, safeguarding its assets and avoiding losses of its assets in storage. Through the kardex system, the entry of goods into the warehouse and their respective output is recorded and controlled according to the requirements of the transport units. Periodic physical inventory is taken, in order to reconcile the warehouse balances, the system issues information that allows the company carry out the ordering of spare parts and / or supplies through scheduled technical vehicular review, so as not to be out of stock. Regarding the literature review: It is concluded that the Internal Control, influences the different areas of the company, likewise do not commit illegal acts, and officials fulfill their responsibilities, to achieve the objectives.

**Keywords: Internal control, company, transport.**



## CONTENIDO

	Pàg.
TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Antecedentes .....	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales .....	7
2.1.3 Locales .....	11
2.2 Bases Teóricas .....	12
2.2.1 Teorías de Control Interno .....	12
2.2.2 Componentes del Control Interno .....	17
2.2.3 Base legal y Documental del control interno .....	21
2.2.4 Normas del Control Interno .....	21
2.2.5 Objetivos de las normas del Control Interno.....	22
2.2.6 Componentes y Principias de Control Interno.....	22
2.2.7 Importancia del Control Interno.....	25
2.2.8 Tipos de Control Interno.....	25

2.2.9	Manual de Control Interno.....	27
2.3	Marco Conceptual.....	32
2.3.1	Definición del Control Interno.....	32
2.3.2	Terminología Relacionada al Control Interno.....	35
2.3.3	Informe Coso .....	40
2.3.4	Empresa.....	41
2.3.5	Transporte .....	44
2.3.6	Manual de procedimientos.....	47
2.3.7	Seguridad ciudadana .....	47
2.3.8	Mayor fiscalización .....	47
2.3.9	Sistema de posicionamiento global GPS Global positioning .....	48
2.3.10	Sistema de cámaras de vigilancia.....	54
2.3.11	Beneficio de las cámaras de vigilancia.....	55
2.3.12	Seguro contra robo .....	56
2.3.13	Seguro de transporte.....	57
2.3.14	Mantenimiento preventivo .....	57
<b>III.</b>	<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>58</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>59</b>
4.1	Diseño de la investigación.....	59
4.2	Población y muestra .....	59
4.2.1	Población .....	59
4.2.2	Muestra .....	59
4.3	Técnicas e instrumentos.....	59
4.3.1	Técnicas .....	59
4.3.2	Instrumentos .....	59
4.4	Operacionalización de las Variables .....	59

4.5	Matriz de consistencia .....	60
4.6	Plan de análisis .....	61
4.7	Principios Éticos de la investigación.....	61
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
5.1	Resultados .....	62
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	62
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	65
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	71
5.2	Análisis de resultados.....	76
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	76
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	78
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	86
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
6.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	90
6.2	Respecto al objetivo específico 2.....	92
6.3	Respecto al objetivo específico 3.....	100
	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>102</b>
	Recomendaciones .....	102
	Referencias bibliográficas.....	103
	Anexos .....	111
	Resumen de presupuesto.....	118

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1.Objetivo específico 1 .....	62
Cuadro 2.Objetivo específico 2 .....	65
Cuadro 3.Objetivo específico 3 .....	71

## **I. INTRODUCCIÓN**

El sector transporte interprovincial en la ciudad de Piura, si bien es cierto ya viene siendo atendido por un determinado número de empresas, éstas no satisfacen las expectativas del público usuario; asimismo generan un descontento entre los mismos, lo cual hace posible el ingreso de una nueva empresa con mejores atributos funcionales.

Por tanto el propósito del mismo es aprovechar las deficiencias en los actuales servicios y las necesidades insatisfechas del mercado, de tal forma que se ofrezca una nueva y mejor alternativa cimentada en una oferta cuidadosamente estructurada que colme los intereses y expectativas de los usuarios.

El sector de transporte interprovincial de pasajeros se caracteriza actualmente por el aumento en la demanda de pasajes debido al crecimiento de los sectores productivos de bienes y servicios, al incremento de nuevos mercados y a la creación de nuevas rutas.

En la Región Grau al igual que en otras zonas del país, el Sector Transporte es uno de los agentes de apoyo para las actividades más representativas como la Agrícola, Petrolera, Pesquera, Agroindustria y Comercio.

El crecimiento de los sectores productivos del país de bienes y servicios, origina el incremento del volumen y flujo del transporte, es decir el transporte de personas, productos, materiales, mercancías, etc. Está en función del nivel de la actividad económica.

Por otro lado este sector también se desarrolla de acuerdo a las exigencias de los factores que lo condicionan, como es el nivel poblacional y la creación de nuevas rutas. La población por medio del transporte, trata de lograr nuevos mercados donde sean

comercializados los productos de cada región incrementando de esta manera el comercio en todo el país.

En la provincia de Piura, debido a que existe mayor diversidad de empresas u organizaciones privadas o estatales, ya sean éstas de tipo comercial, industrial o de servicios, existirá una afluencia de público casi uniforme durante todo el año. En este sector no se da el componente poder de negociación debido a que existe un mercado de ofertantes (específicamente las empresas de transporte) y un mercado de compradores en el cual su mejor alternativa de elección la realizarán en base a mejores precios, servicio eficiente y a la atención que reciben por parte de las empresas, entre otros. En otras palabras, existe una competencia de libre mercado que no permite a los usuarios tener el poder necesario para manejar y dominar a las empresas que brindan los servicios de transporte.

Por lo anterior explicado, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A - Piura, 2015? Siendo el objetivo general: Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A - Piura, 2015.

Y como objetivos específicos:

1. Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú.
2. Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de Transportes EPPO S.A - Piura, 2015.

3. Realizar el análisis comparativo de los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes Eppo S.A – Piura, 2015.

Finalmente la investigación se justifica:

**Desde el punto de vista social:** La importancia del sector transporte es un servicio que facilita la movilización a diferentes lugares de todo el Perú y del mundo, y es una fuente importante generadora de diferentes puestos de trabajo para la población.

**Desde el punto de vista económico:** El sector transporte, aporta a la Superintendencia Nacional tributaria y Aduanas – SUNAT con el pago de sus impuestos y el aporte importante al Producto Bruto Interno (PBI) generando desarrollo económico del país.

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos y antecedente para desarrollar trabajos de investigación profundizando el conocimiento acerca del control interno de las empresas de transporte, así como fuente de consulta para público en general.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes.

#### 2.1.1. 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.

**Rojas (2007).** En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno” concluye que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas legales aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Indicó también que la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Según **koontz & Wehrich (2007)**. Citado por Monacal (2010). En su investigación “Propuesta de Gestión de Control Interno” – Caso: Gerencia de Auditoria Italviajes, C.A. Plantearon que todo sistema de Control Interno, debe atravesar por estas tres etapas:

- a) Establecimiento de estándares y puntos críticos.



- b) Medición de desempeño.
- c) Corrección de las desviaciones.

En cada organización existe una serie de aspectos que son especialmente importantes y de los cuales depende en última instancia su posición competitiva, esta valoración permite tener una idea de qué y cuáles son los puntos críticos de la organización.

En base a estos indicadores, se puede medir de forma cuantitativa el comportamiento de los componentes de la organización, lo que se define como medición y evaluación del desempeño.

**Willingham (2004).** Citado por Monascal (2010). En su investigación “Propuesta de Gestión de Control Interno”. Consideró que el control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la empresa.

El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.

**Añazco (2012).** En su investigación “Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales “TAC”. Concluyó que aunque existan unos procesos claros dentro de una empresa, conocidos por sus

empleados a todo nivel, también es muy común conocer empresas que no los tienen o si los tienen no le prestan la importancia que le merece y peor aún, no alcanzan a reconocer que muchos de los problemas de la empresa tienen origen en la falta de la implementación de procedimientos de control interno y de gestión, o una mala implementación de los existentes.

También aseguró que la correcta aplicación de los procedimientos de Control Interno se convierten en un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas, los cuales pueden ser cualitativos o cuantitativos y se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

**Camacho (2006).** En su investigación “Diseño del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO para la Empresa de Autotransporte de Pasajeros” concluyó que el control interno, contribuirá a mejorar la distribución de competencias de carácter administrativo-operativo, delimitar la autoridad y responsabilidad reflejando una división armónica del trabajo, integrar en forma coordinada, las actividades de la empresa, para el mejor cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Peralvo (2009).** En su investigación “Diseño de un Manual de Procedimientos Contables y Administrativos para el Control Interno en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “Touris San Francisco Oriental” concluyó que los manuales son instrumentos que sirven de control interno ya que en ellos quedan establecidos los procedimientos que

se siguen en la entidad. A través de ellos se pueden comparar y controlar todas las actividades.

El presente manual de procedimientos contables y administrativos es fundamental para los procesos se realice de una forma correcta y de acuerdo a las actividades que se realizan, ya que sin ellos se pierde tiempo valioso, al igual que se desaprovechan recursos humanos y financieros.

### **2.1.2. 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.

**Liza (2003).** En su investigación “Diseño de un Sistema de Control Interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de pasajeros de la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo”. Citado por Hemeryth & Sánchez (2013). Concluyeron que al diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa de transportes, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

**Chacón (2002).** En su investigación “El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas Privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013” citado por Fernández & Vásquez (2013). Precisó la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. También el autor citado enfatiza que las empresas que aplican controles internos en sus operaciones, les permite conocer la situación real de las mismas.

**MTC (2012).** El Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Perú, determinó que en el servicio de transporte interprovincial de pasajero existen alrededor de 358 empresas, con un universo de 5,340 ómnibuses y un promedio de 10 Vehículos por empresa; también refleja un contexto empresarial dominado por una atomización elevada, que dificultan el desarrollo de alianzas o fusiones a nivel de pequeñas empresas, reacias a perder su identidad. Este tipo de transporte presenta problemas similares al servicio de transporte de carga, con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales.

**Ochoa (2011).** Citado por Joaquín & Céspedes (2013). En su investigación “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el Proceso Específico de las Ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus”. Concluyeron en la importancia que está adquiriendo el control

interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera, de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas.

Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

Además **Saavedra (2014)**. En su tesis “Participación del Control Interno en los procedimientos administrativos y económicos en las Empresas de Servicios de Transporte del Perú, período 2012. Caso Empresa América Express S.A.” Determinó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

**El Comercio (2014)**. En su edición digital del 15/01/2014, publicó: “El 77% del transporte interprovincial es informal”. Entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se

debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país.

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

“Algunos ejemplos de manejo informal es cuando los choferes no descansan el tiempo adecuado, cuando los trabajadores no están en planilla, cuando se les ofrece un sueldo menor del mercado”, comenta José Navarrete, vicepresidente del CNTT. Por ejemplo, si el sueldo promedio es de S/. 2.000, se le paga S/.1.700 en planilla y el resto en efectivo.

Del mismo modo, **Edwin Derteano**, presidente de la Asociación Automotriz del Perú, indica que ante el aumento de demanda de transporte en provincias debido al crecimiento económico del país, ha aumentado tanto la oferta formal como informal.

“Aunque no existe un estudio estadístico oficial, observamos que hay cerca de un 60% de manejo informal en el sector”, comenta Derteano.

Según **Miguel Ciccía**, dueño de la empresa de transportes CIVA, el Ministerio de Trabajo debería efectuar las inspecciones laborales en el sector con mayor diligencia. Otro punto crítico es el tiempo de manejo del chofer. “Existen muchas empresas de bus que no cumplen el descanso reglamentario de cada cuatro horas”, dice Navarrete. “Además

existen empresas pantallas que se cierran en 3 o 4 meses para no tener que pagar impuestos”, comentó.

### **2.1.3. Locales**

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

**Timaná (2013).** Indicó que el Plan Regulador de Rutas (PRR) aborda directamente la problemática de gestión del transporte público y el uso racional de las vías para el servicio público masivo, explicó el experto de la Universidad de Piura, en infraestructura vial. “Es importante que los transportistas se convenzan de que con el PRR sólo se busca mejorar las condiciones del transporte urbano de Piura, para el bien de todos. Las cosas no pueden seguir como están”, sostuvo.

**Cumpa (2012).** Señaló que el desarrollo urbano de la ciudad de Piura involucra definitivamente a la ingeniería de transportes. La jerarquización vial es un instrumento básico para la planeación y gestión de la infraestructura pública vial terrestre que facilita la correspondencia entre las necesidades de los usuarios del transporte y del tránsito.

Además indicó, que es necesario dotar a la ciudad de Piura de un terminal terrestre principal para transporte interprovincial y dos complementarios que permitirá reubicar a las empresas de transporte interurbano.

Es necesario diseñar un sistema de transporte eficiente, seguro y rentable. Se tiene que tener en cuenta, que, a mayor oferta, menor es la calidad de servicio, premisa que regula el sistema de transporte.

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

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías del 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,**

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

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 se vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

### **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 se 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 pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada del responsable 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 de la empresa y 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.

**Informe COSO (2013).** El control interno es un proceso llevado a cabo por el concejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tres y actividades continuas-es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas-no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable-no una seguridad absoluta al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad-flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

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

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- a) **Objetivos operativos**-Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- b) **Objetivos de Información**-Hace referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- c) **Objetivos de cumplimiento**-Hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

### **2.2.2. Componentes del Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes integrados:

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

El Entorno de Control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno del control interno incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y

la asignación de autoridad y responsabilidades; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

#### **b) Evaluación de Riesgos**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgo constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiencia claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

**c) Actividades de control.**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y puedan abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

**d) Información y Comunicación.**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los

niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

**e) Actividades de Supervisión.**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, afectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el concejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al concejo, según corresponda.



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

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

- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Manual de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.
- Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1990.
- Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994.

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

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otros. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de

acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

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

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

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

#### **2.2.6. Componentes y Principios de Control Interno**

El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

**a) Entorno de Control**

La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

La dirección establece, con la supervisión del consejo las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos

La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales componentes, en alineación con los objetivos de la organización.

La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

**b) Evaluación de Riesgos**

La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

La organización identificada los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.

La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

**c) Actividades de Control.**

La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

**d) Información y Comunicación.**

La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

**e) Actividades y Comunicación**

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el concejo, según corresponda.

### **2.2.7. Importancia del control interno**

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

### **2.2.8. Tipos de Control Interno:**

**2.2.8.1. Control Interno Financiero:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

**2.2.8.2. Control Interno Administrativo:** Son los mecanismos, procedimientos y Registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

**2.2.8.3. Control Interno Contable:** Comprende el plan de la organización y los sistemas contable y presupuestal para: el registro contable de las operaciones que conciernen a la salvaguarda de los activos, a la contabilidad de las transacciones financieras y presupuestales que permitan la operación de información financiera y presupuestal, en forma cotidiana, oportuna y confiable para la toma de decisiones y rendición de cuentas.

### **2.2.9. Manual de Control Interno**

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades de la Unidad de Control Interno.

#### **2.2.9.1. Objetivos Específicos del Manual de Control Interno.**

Que los compromisos de gastos y los costos se ajusten a la Ley.

Que todos los activos estén salvaguardados contra el desperdicio, la pérdida, el uso no autorizado y el fraude.

Que los ingresos y gastos aplicables a las operaciones, sean registradas e informadas adecuadamente, con el propósito de preparar estados e informes financieros, estadísticas confiables y mantener un control contable sobre los activos.

Establecer prácticas adecuadas y efectivas para obtener bienes y servicios a Costos económicos de acuerdo con una buena calidad y eficiencia, mediante un procedimiento organizado y adecuadamente planeado.

#### **2.2.9.2. Campo de Aplicación**

Los programas, técnicas y procedimientos aquí descritos, serán aplicables a las diferentes áreas, funciones, actividades y operaciones que se generen en el proceso administrativo, financiero y de procedimiento electrónico de datos de la administración, así como los planes, programas y proyectos, bajo la responsabilidad de las personas u organismos involucrados.

#### **2.2.9.3. Riesgo operacional**

Es una herramienta para la evaluación de riesgos, que permite presentar de manera gráfica el impacto (severidad o pérdida) y la probabilidad (probabilidad de ocurrencia) de factores de riesgo.

Es una guía visual que facilita determinar prioridades para la atención y toma de decisiones de determinados riesgos identificados.

Busca evaluar los eventos determinados de riesgo tomando en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su impacto.

#### **2.2.9.4. Plan de Contingencias**

Instrumento de gestión, cuya finalidad, es evitar o reducir los posibles daños a la vida humana, salud, patrimonio y al ambiente; conformado por un conjunto de procedimientos específicos preestablecidos de tipo operativo, destinados a la coordinación, alerta, movilización y respuesta ante una probable situación de emergencia.

Aplicación: Documento necesario para emergencias en la operación de transporte.

#### **Según Art.21**

1. Son elaborados conforme a la Ley N° 28551, Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de contingencia.
2. Para el transporte por cuenta propia será aprobado por el sector que corresponda a la actividad que produce o emplea el material o residuo peligroso.
3. Para el transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos, el plan de contingencia será aprobado por la Dirección General de Asuntos Socio – Ambientales - DGASA del Ministerio de Transportes y Comunicaciones La autoridad competente del nivel central del Estado, normará y supervisará que se incorpore en los planes estratégicos y operativos de todas las autoridades competentes, operadores del servicio de transporte en todas sus modalidades y aquellos que prestan servicios logísticos complementarios al transporte, acciones de reducción de riesgo y respuesta a emergencias y desastres.



#### **2.2.9.5. Misión**

Somos una empresa de servicios especializada en el transporte de pasajeros, carga y encomiendas con excelente calidad, garantizando el cumplimiento y la eficiencia en el servicio. Brindando confianza, puntualidad y seguridad a nuestros clientes para cumplir cabalmente nuestros objetivos. Comprometiéndonos a trabajar en beneficio de la sociedad actual generando rentabilidad y solidez financiera para la Empresa basándonos en principios éticos y legales.

#### **2.2.9.6. Visión**

Permanecer en constante crecimiento para consolidarnos como una de las mejores Empresas líderes de transportes de pasajeros en la zona norte de nuestro país ofertando un servicio de calidad para atender profesionalmente la demanda de pasajeros que nuestra sociedad exige. Mediante la remodelación y mejorado de nuestra flota de ómnibus y la utilización de la mejor tecnología de punta.

#### **2.2.9.7. Valores**

- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Seriedad.
- Honradez

- Trabajo en equipo

#### **2.2.9.8. Objetivos**

- Considerar al cliente como el centro y motivo del negocio.
- Trabajar en equipo en todas las áreas de la empresa, al mismo tiempo con nuestros clientes y proveedores.
- Mejorar los procesos, sistemas y medios para adelantarnos a las perspectivas de nuestros clientes.
- Capacitar e manera permanente y sostenida a las personas que conforman la empresa.
- Identificar las oportunidades de mejoras y prevenir posibles inconvenientes en las distintas áreas laborales.

#### **Breve Reseña Histórica.**

La empresa funciona con el nombre de EPPO S.A desde el año 1980, cuya sociedad

Cuenta con la participación de los siguientes accionistas.

-Aurelio Bayona Ruíz,

-Sucesión de José Antonio Ruiz Zeta

La empresa cuenta con sus oficinas principales en la ciudad de Piura en la Av. Grau 1581 y en Av. Panamericana 1219 Mz. 243 - Zona Industrial (Moderno Terminal); así como con terminales propios en todas sus rutas, en las ciudades de Sullana, Talara, El Alto, Los Órganos y Máncora. Desde un inicio, la estrategia de la empresa siempre ha sido buscar adaptarse a las exigencias de nuestros usuarios y la mejora de la organización, lo que se ha conseguido mediante una permanente reinversión de las utilidades y de manera continua, tomar las medidas preventivas que permiten alcanzar nuestros objetivos y metas. EPPO S.A. comprende que el transporte de personas por carretera es una actividad riesgosa, que requiere de un continuo mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares; así como proteger a nuestros usuarios de los daños mediante la cobertura de seguros y el estricto cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el transporte interprovincial de personas.

Su mayor fortaleza es brindar un servicio puntual, seguro y económico; y por ello tenemos una política de cumplir con el horario puntual de salida en todos los terminales; así como, no permitir subir usuarios fuera de los terminales. Como parte de la estrategia de mejora, nuestra empresa siempre ha ido cambiando; por ejemplo, a fines de los años ochenta con el fortalecimiento del departamento de Contabilidad, a fines de los noventa el área Informática y actualmente con la mejora integral de toda la organización.

## **2.3. Marco Conceptual.**

### **2.3.1. Control Interno**

#### **2.3.1.1. Definiciones según varios autores**

El control interno se define como el conjunto de principios, fundamentales, reglas acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

**Guerrero, Portillo & Denny (2011).** Resume que, el control interno comprende el conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad y coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa, llevados a cabo por el consejo de administración, dirección y demás miembros de una entidad con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable en la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Eficiencia, eficacia y economía de las operaciones para estimular la adhesión a las políticas prescritas por la gerencia, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento a las leyes y normas que le son aplicables, así como también una seguridad razonable en la protección de los activos.

**Rojas (2007).** Afirma que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los

activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

**Hemeryth & Sánchez (2013).** El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

**Posso & Barrios (2014).** El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es por lo tanto la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables.

También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimientos de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

**Cuellar (2009).** El sistema de control interno de una empresa forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar y el cumplimiento de estas últimas.

**Ruiz (2012).** De acuerdo con el modelo COSO, el Control Interno es un proceso realizado por la dirección, la gerencia y demás personal, diseñado para aportar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos específicos de la entidad, a través de la implementación y

ejecución de métodos, políticas y procedimientos coordinados e internacionalizados para lograr:

- Seguridad en la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- El cumplimiento de las leyes aplicables a la entidad.

**La Contraloría General de la Republica (2014).** El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

**Abán (2010).** El Control Interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.

### **2.3.2. Terminología relacionada a Control Interno**

Acción correctiva: Las acciones implementadas por la administración de una organización para eliminar o disminuir la probabilidad de ocurrencia de un riesgo potencial, basadas en las recomendaciones de una auditoría o acción de control.

Análisis de costo – beneficio. Es una medición que se utiliza en el Proceso de Gestión de Riesgos, para orientar la toma de decisiones sobre las estrategias y acciones para el tratamiento de los riesgos que se presenten en la empresa.

Auditoría de cumplimiento: La auditoría de cumplimiento persigue determinar en qué medida la entidad auditada ha observado las leyes, los reglamentos, las políticas, los códigos establecidos y las estipulaciones contractuales, y puede abarcar gran variedad de materias controladas. Por lo general, su objetivo reside en proporcionar garantías a los destinatarios acerca del resultado de la evaluación o medición de una materia controlada a partir de criterios adecuados.

Auditoría de gestión o rendimiento: Examen de la información relacionada con la economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología (5 e), mediante las cuales la entidad auditada utiliza sus recursos, informando el grado de observancia.

Cartera de riesgos: Este concepto asume que varios riesgos comparten ciertas características y/o interdependencias. Los riesgos son considerados en grupos, basados en cómo ellos se relacionan unos con otros, y dentro de esos grupos uno o más riesgos pueden aparecer o desaparecer cuando otros riesgos aparecen o desaparecen.

Control: Función del sistema de dirección por medio del cual una entidad busca mantener su funcionamiento dentro de ciertos límites mitigando los riesgos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas establecidas.

Control adecuado: Es el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable



de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.

**Control clave existente:** Todas las medidas claves que toma la administración con la finalidad de evitar la ocurrencia de un riesgo potencial, es decir, mitigar la ocurrencia del riesgo y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

La dirección debe diseñar controles gerenciales, que le permitan monitorear los diversos procesos, para asegurar el logro de objetivos y metas.

**Criterios de riesgo:** Son reglas de decisión mediante las cuales se evalúa la gravedad de los riesgos para determinar si se recomiendan acciones de tratamiento para ellos. Los criterios de riesgos pueden incluir costos y beneficios asociados, requerimientos legales y estatutarios, aspectos socioeconómicos y ambientales, prioridades y otros aspectos para la evaluación.

**Cumplimiento:** Conformidad y adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos.

**Dependencia:** Se produce cuando el Auditor Interno y de Gestión es libre de condicionamientos que amenazan la objetividad o la apariencia de ella. Las amenazas de condiciones que limitan la independencia, deben ser vigiladas para asegurar que se mantenga la objetividad a nivel del auditor individual, trabajo, función y organización.

**Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica de los flujos de información y de cómo estos flujos se entrelazan. Es una herramienta útil para la identificación detallada de la situación o hecho que podría afectar el logro de los objetivos operativos de una etapa, proceso o subproceso.

**Evidencia de auditoría:** Es la información que obtiene el Auditor Interno y de Gestión producto del examen realizado en torno a un objetivo de auditoría. Estas pruebas constituyen la información que sustenta la opinión del Auditor Interno y de Gestión. Para obtener la evidencia, se utilizan diversas técnicas de auditoría, conforme a la experiencia y juicio del profesional.

**Evitar un riesgo:** Corresponde a una estrategia global para el Proceso de Gestión de Riesgos que consiste en salir de las actividades que generen los riesgos.

**Exposición al riesgo:** El riesgo que permanece después de que la Dirección haya realizado acciones para reducir el impacto y/o la probabilidad de un acontecimiento adverso, incluyendo las actividades de control, como respuesta a un riesgo (Ver Riesgo Residual).

**Factores de riesgo:** Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso, que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición al riesgo.

**Fraude:** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos fraudes son perpetrados sin violencia física por individuos o por organizaciones para apropiarse en forma indebida de dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

**Gestión de riesgos:** Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento

razonable respecto del logro de los objetivos de la organización (Ver Proceso de Gestión de Riesgos).

**Medición de riesgos:** La evaluación cuantitativa o cualitativa del nivel de criticidad de los riesgos.

**Monitorear:** Verificar, supervisar, observar críticamente o medir el progreso de una actividad, acción o sistema aplicable en forma regular, para identificar cambios respecto del nivel de desempeño requerido o esperado.

**Objetividad:** Es una actitud mental independiente, que permite que los Auditores Internos y de Gestión lleven a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer de manera significativa su calidad. La objetividad requiere que los Auditores Internos y de Gestión no subordinen su juicio al de otros sobre temas de auditoría.

**Papeles de trabajo:** Los documentos (físicos y electrónicos) que respaldan el trabajo, que son preparados y guardados por los Auditores Internos y de Gestión. Estos papeles de trabajo deben registrar la información obtenida y los análisis efectuados para servir de base en las observaciones y recomendaciones que se efectúen. Los papeles de trabajo le pertenecen y son guardados por los Auditores.

### **2.3.3. Informe COSO**

El informe COSO es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables “Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.

Orientado a objetivos es un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos”.

### **2.3.4. Empresa**

#### **2.3.4.1. Definición**

Organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para el logro de los objetivos para lo que fue creada.

#### **2.3.4.2. Clasificación de empresas**

Las empresas de acuerdo a la actividad que desarrollan se clasifican en:

##### **2.3.4.2.1. Empresas comerciales**

Son todas aquellas que se dedican o realizan el acto propio de comercio, y su función principal es la compra-venta de productos terminados en la cual interfieren dos intermediarios que son el productor y el consumidor, dentro de las que podemos señalar:

- La compra y permuta de cosas muebles, hechas con ánimo de venderlas, permutarlas o arrendarlas.
- La compra de un establecimiento comercial.
- Las empresas de fábricas, distribuidoras, almacenes tiendas, bazares.
- Las empresas de transporte por tierra, mar, ríos o vías navegables.
- Las empresas de depósitos de mercadería, provisiones o suministros, las agencias de negocios.
- Las empresas de espectáculos públicos, Etc.

#### **2.3.4.2.2. Empresas de Servicios**

Estas empresas brindan un servicio a la comunidad, y se entiende aquellas actividades intangibles que satisfacen deseos o necesidades.

Así tenemos empresas que prestan servicios a la comunidad con el fin de recuperar dineros, como Agua, Luz, Gas.

**2.3.4.2.3. Empresas de Servicios Financieros:** Son todas aquellas que realizan una Actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero. Así tenemos:

- Bancos e Instituciones Financieras: Bancos Nacionales, Internacionales.

- Oferta y Contratación de Seguros: Compañías de seguros generales, de vida, Etc.
- Administradoras de Fondos: Generales, de Pensiones Mutuos, para la Vivienda, de Inversión.
- Mercado de Valores: Bolsa de Comercio, de Valores, Corredores.
- Otros Servicios Financieros: Factoring, Leasing, Casas de Cambio.

Dentro estas también tenemos las empresas de servicios de apoyo como: Administradoras de tarjetas de crédito, clasificadoras de riesgo, empresas de cobranza, asesorías y consultoras financieras.

#### **2.3.4.3. Por su tamaño.**

A continuación se mencionan algunos de los criterios más utilizados para clasificar a las empresas en grande, mediana y pequeña.

##### **a) Grande**

Resulta físicamente imposible poder conocer a todo el personal. Debido a su complejidad el alto ejecutivo le resulta imposible conocer las diversas técnicas.

Existe descentralización en la toma de decisiones. El gerente dedica la mayor parte de su tiempo a las funciones administrativas o de coordinación. Se fijan normas y políticas, pues de lo contrario gran cantidad de problemas serían mal resueltos. Es indispensable contar con planes. La comunicación es formal. Se requiere preparar con anticipación al personal, con la capacitación y adiestramiento.

##### **b) Mediana**

Suele tener un ritmo de crecimiento más impresionante que las otras dos.

Frecuentemente se le confunde. Se siente necesidad imprescindible de realizar una mayor descentralización. Se empieza a perder contacto con la mayoría del personal.

Se requieren mayores planes y control. La alta gerencia comienza a sentir necesidad de poseer conocimientos técnicos administrativos.

### **c) Pequeña**

El dueño conoce o puede conocer a todos los trabajadores. Los problemas técnicos son elementales y reducidos en número. Existe centralización en la toma de decisiones. El dueño o gerente dedica sólo parte de su tiempo a la administración.

Generalmente los problemas se solucionan con procedimientos de carácter informal.

No se requieren grandes previsiones o planeaciones. La comunicación es informal.

Fácilmente se pueden intercambiar actividades.

### **d) Micro-empresa.**

Son las empresas industriales, comerciales o de servicios que emplean entre 1 y 15 asalariados y cuyo valor de ventas anuales sea el que determine la SECOFI. Una microempresa es una organización: con propietarios y administración independiente.

Que no domina el sector de la actividad en que opera. Con una estructura organizacional muy sencilla. Que no necesita más de 15 empleados.

### **Problemas:**

- Limitada capacidad para negociar por falta de organización y deficiente dirección.
- Escasa cultura tecnológica.
- Constante aumento de los precios de materias primas. Improvisación y carencia de normas de calidad.

## **2.3.5. Transporte**

### **2.3.5.1. Definición**

El transporte es la actividad económica que sirve para trasladar viajeros y mercancías entre dos o más lugares. El transporte tiene las siguientes modalidades:

- Por tierra: transporte terrestre. Puede ser por carretera o por ferrocarril.
- Por mar (transporte marítimo) o recorriendo los ríos (transporte fluvial).
- Por aire: transporte aéreo.
- Por tuberías, como oleoductos, gasoductos, etc. Es una forma de transporte exclusivamente de mercancías.

### **2.3.5.2. Clasificación del Transporte**

#### **2.3.5.2.1. Transporte Urbano**

Esta clasificación es muy importante por las diferencias que implican los dos tipos de viajes. Mientras los viajes urbanos son cortos, muy frecuentes y recurrentes, los viajes interurbanos son largos, menos frecuentes y recurrentes.

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

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



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

#### **2.3.5.2.2. Transporte Interprovincial**

Servicio de transporte terrestre de personas, mercancías ó mixto que es prestado por un transportista autorizado para dicho fin, a cambio de una contraprestación económica.

Lo cual supone el traslado de personas entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes.

Transporte terrestre público interprovincial de pasajeros, entendido como el prestado entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes; los transportistas que presten el servicio de transporte terrestre público interprovincial de pasajeros o el servicio de transporte público terrestre de carga tienen derecho a la devolución del 30% del ISC que forme parte del precio de venta del petróleo diésel.

#### **2.3.5.2.3. Transporte Nacional**

Se entiende por servicio de transporte público nacional de pasajeros aquel que afecta a dos o más departamentos de la República.

Aquel que se realiza para trasladar personas entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes. Para lo cual el centro poblado no debe hallarse dentro del área urbana del distrito al cual pertenecen y deberá tener como un mínimo de mil habitantes mayores de edad domiciliados en el mismo y estar debidamente registrados en la RENIEC.

Asimismo, el servicio de transporte terrestre de mercancías es considerado como servicio de transporte terrestre de ámbito nacional. Dicho servicio se podrá realizar en los ámbitos regional y provincial.

### **2.3.5.3. Normatividad Nacional Vigente de Transporte:**

- Ley N° 27181: Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 29259: Ley sobre sanciones y medidas preventivas. (Modificatoria de la Ley N° 27181).
- Ley N° 28839: Ley que modifica los artículos 30 y 31 de la Ley N° 27181, referido al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
- Norma Internacional. - Convenio N° 153 de la OIT (artículos 6, 7 y 8).
- Reglamento Nacional de Transito: D.S. N° 016-2009.

### **2.3.6. Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué?, de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

### **2.3.7. Inseguridad Ciudadana**

La inseguridad ciudadana surge y se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una taxonomía general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo.

### **2.3.8. Mayor Fiscalización**

Navarrete revela que están proliferando empresas interprovinciales cuyas unidades son de los tipos combi y que igual no cumplen con las exigencias del transporte de pasajeros. La ruta de Lima a la sierra central (Huancayo, Jauja, La Oroya), la ruta de Lima al sur chico (Cañete, Ica) y la ruta Arequipa, Juliaca, Puno, Cusco, son algunas en las que existe esta oferta.

“En estas rutas operan cerca de 3.000 unidades de este tipo”, comenta Navarrete. Incluso —detalla el empresario—, en el desvío de Arequipa a Puno, hace unos meses la Sutran llevó a cabo operaciones para sacar de circulación estas unidades, pero los dueños de estas se amotinaron y destrozaron la caseta. “Existen normas, pero sin las autoridades que las hagan respetar, están dibujadas”, señaló.

### **2.3.9. Sistema de Posicionamiento Global GPS (Global Positioning System)**

El Sistema GPS (Global Positioning System) o Sistema de posicionamiento Global es un sistema de posicionamiento terrestre, la posición la calculan los receptores GPS gracias a la información recibida desde satélites en órbita alrededor de la Tierra. Consiste en una red de 24 satélites, propiedad del Gobierno de los Estados Unidos de América y gestionada por el Departamento de Defensa, que proporciona un servicio de posicionamiento para todo el globo terrestre.

Cada uno de estos 24 satélites, situados en una órbita geoestacionaria a unos 20.000 Km. De la Tierra y equipados con relojes atómicos transmiten ininterrumpidamente la hora exacta y su posición en el espacio.

Esto es, a grandes rasgos, el sistema GPS. A partir de esto, los receptores GPS reciben esos datos que, una vez procesados, nos muestran. Los receptores GPS reciben la información precisa de la hora y la posición del satélite. Exactamente, recibe dos tipos de datos, los datos del Almanaque, que consiste en una serie de parámetros generales sobre la ubicación y la operatividad de cada satélite en relación al resto de satélites de la red, esta información puede ser recibida desde cualquier satélite, y una vez el receptor GPS tiene la información del último Almanaque recibido y la hora precisa, sabe dónde buscar los satélites en el espacio; la otra serie de datos, también conocida como efemérides, hace referencia a los datos precisos, únicamente, del satélite que está siendo captado por el receptor GPS, son parámetros orbitales exclusivos de ese satélite y se utilizan para calcular la distancia exacta del receptor al satélite.

Cuando el receptor ha captado la señal de, al menos, tres satélites calcula su propia posición en la Tierra mediante la triangulación de la posición de los satélites captados, y

nos presentan los datos de Longitud, Latitud y Altitud calculados. Los receptores GPS pueden recibir y habitualmente lo hacen, la señal de más de tres satélites para calcular su posición. En principio, cuantas más señales reciben, más exacto es el cálculo de posición. Teniendo en cuenta que la concepción inicial de este sistema era hacer un uso militar del mismo, debemos señalar que los receptores que podemos encontrar en el mercado son para uso civil, y que éstos quedan sujetos a una degradación de precisión que oscila de los 15 a los 100 metros RMS o 2DRMS en función de las circunstancias geoestratégicas del momento, según la interpretación del Departamento de Defensa de los EE.UU., quien gestiona y proporciona este servicio. Esta degradación queda regulada por el Programa de Disponibilidad Selectiva del Departamento de Defensa de los EE.UU. o SA (Selective Availability) y, como hemos indicado antes, introduce un error en la transmisión de la posición para los receptores de uso civil. Esto es, naturalmente, para mantener una ventaja estratégica durante las operaciones militares que lo requieran.

De todo esto se deduce que, habitualmente, los receptores GPS tienen un error nominal en el cálculo de la posición aproximadamente 15 m. RMS que puede aumentar hasta los 100 m. RMS cuando el Gobierno de los EE.UU. lo estime oportuno. Esto no es ningún problema, puesto que nuestra posición siempre mantiene un error de valor casi constante, y en cuanto a la orientación, no nos supone ninguna pérdida de fiabilidad, puesto que es un error de dimensiones muy reducidas que, incluso en las condiciones más extremas de falta de visibilidad, nunca excederá nuestro campo visual. Normalmente, cuando el error en la posición aumenta de los 15m., sólo lo hace de forma temporal, y responde a operaciones de tipo militar o estratégico que coinciden con nuestro uso del receptor.

Si la utilización que vamos a dar a nuestro receptor GPS requiere más precisión aún, como trabajos topográficos, levantamientos cartográficos, carreras de orientación, situación de balizas, etc., casi todas las firmas disponen de antenas opcionales con dispositivos DGPS para algunos de sus receptores que corrigen mediante cálculo diferencial este error, disminuyéndolo hasta un margen de 1 a 3 metros RMS.

Control perfecto del tiempo: La medición del tiempo de viaje de una señal es clave para el GPS, los relojes que se usan deben ser muy exactos, dado que si se mide con un desvío de una milésima de segundo, a la velocidad de la luz, esto se traduce en un error de 300 Kms.

Por el lado de los satélites, el tiempo es casi perfecto porque lleva a bordo relojes atómicos de una gran precisión, por el alto costo que implica el uso de estos relojes atómicos, los receptores GPS, aquí en la tierra, utilizan relojes mucho menos precisos.

**2.3.9.1. Segmentación y componentes del sistema GPS:** El fundamento del sistema GPS consiste en la recepción de entre cuatro y ocho señales de radio de otros tantos satélites de los cuales se conoce de forma muy exacta su posición orbital con respecto a la tierra; a la vez, se conoce muy bien el tiempo que han tardado las señales en recorrer el camino entre el satélite y el receptor.

Conociendo la posición de los satélites, la velocidad de propagación de sus señales y el tiempo empleado en recorrer el camino hasta el usuario, por trilateración se puede establecer la posición en términos absolutos del receptor.

Elementos que conforman el Sistema de GPS:

- Segmento Espacial.

- Segmento de Control.
- Segmento del Usuario.

**Segmento Espacial:** El Segmento Espacial está constituido por los satélites que soportan el sistema y las señales de radio que emiten. Estos satélites conforman la llamada constelación NAVSTAR (Navigation Satellite Timing), constituida por 24 satélites operativos más cuatro de reserva, mantenidos por la fuerza aérea estadounidense.

No hay que olvidar, que el origen de este sistema es militar y su financiación corre íntegramente a cargo del gobierno de los Estados Unidos.

**Segmento de Control:** El segmento de control son todas las infraestructuras en tierra necesarias para el control de la constelación de satélites.

Dichas infraestructuras tienen coordenadas terrestres de muy alta precisión y consisten en cinco grupos de instalaciones repartidas por todo el planeta, para tener un control homogéneo de toda la constelación de satélites.

**Segmento de Usuario:** El segmento del usuario está constituido por el hardware (equipos de recepción) y el software que se utilizan para captar y procesar las señales de los satélites. Se puede utilizar en diversos tipos de actividades relacionados con la vigilancia.

### **2.3.9.2. Ventajas y Desventajas de su utilización**

#### **Ventajas**

- El GPS es un sistema que entrega información acerca de posición en la tierra mediante altitud y longitud en forma fácil y rápida, con una precisión casi exacta y cobertura mundial las 24 horas de día incluso en condiciones meteorológicas muy adversas.
- Entregan información de posicionamiento 100% fiable.
- Estos dispositivos GPPS son de fácil instalación sobre el parabrisas o tablero de instrumentos, con un soporte que facilita la correcta visualización.
- Facilita de su uso, ya que permite introducir destinos y rutas de forma mucho más cómoda y precisa que con los sistemas tradicionales (mapas de carreteras).
- La portabilidad que tiene el GPS de poder adecuarse a toda instalación.
- Actualización constante de la información cartográfica.
- Efectividad en el cálculo de la ruta y la legibilidad de la información.

Los datos otorgados por los satélites son de mucha utilidad para el hombre, ya que además de entregar información de fiabilidad relativa acerca de nuestra posición y altitud, nos otorga datos que son muy útiles para prever los cambios atmosféricos y las condiciones ambientales y climáticas del lugar que deseemos tener información.

### **Desventajas.**

Este espectacular sistema de posicionamiento, como todas las cosas, también posee errores, unos propios del sistema. No todos los aparatos GPS portátiles tienen suficientes memoria como para guardar rutas diarias y viajes pre-planificados.



La señal del satélite pasa a través de la atmósfera, encontrándose con la tropósfera y la ionósfera, las que la onda produciendo un cambio de velocidad o retraso conocido con el nombre de refracción.

### **2.3.9.3. La importancia de saber dónde estamos mediante el GPS**

Los viajeros necesitan confirmar regularmente que están en el camino correcto. Para viajes largos por tierra se cuenta con las montañas, los ríos y demás accidentes naturales, y con obras hechas por el hombre, como los campanarios de los pueblos o la señalización en las carreteras. En el mar no existen esas referencias, aunque en el litoral podemos orientarnos con algunos accidentes costeros, además de faros y otros elementos artificiales. La navegación de la época de los descubrimientos, alejándose totalmente de las costas, tuvo lugar gracias al desarrollo de métodos para conocer la posición aproximada a partir de la observación y medida de la altitud sobre el horizonte de algunas estrellas, variable según la hora y la estación del año, empleando astrolabios, sextantes, brújulas y otros instrumentos, algunos conocidos desde muy antiguo.

Sin embargo, sólo se alcanzaba una aproximación razonable de la latitud, es decir, la posición en sentido Norte-Sur, pero no así de la longitud, la posición en sentido Este Oeste, ya que los astros se desplazan por el cielo a lo largo del día y no había métodos bastante exactos para medir la hora. Hubo que esperar casi tres siglos más, con la aparición de cronómetros precisos, para poder determinar la posición mediante la medición de dos estrellas, aplicando conocimientos de trigonometría y cálculo. Siempre con una condición imprescindible: que no estuviera nublado.

### **2.3.9.4. Aplicaciones de un GPS en el campo de los transportes.**

Este sistema permite en primer lugar el control de los vehículos y la gestión de las frecuencias mejorando de este modo la regularidad del servicio. Por otro lado también permite tener informados a los usuarios mediante la instalación de paneles informativos en las estaciones del tiempo de espera que falta hasta la llegada del siguiente autobús.

### **2.3.10. Sistema o cámaras de vigilancia**

Un sistema de vigilancia También llamado video vigilancia, se define como la supervisión local o a distancia del estado del funcionamiento de una instalación con la ayuda de las técnicas de telecomunicaciones. Es un sistema que ofrece la posibilidad de controlar y grabar en video imágenes captadas por cámaras, a través de una red IP.

### **2.3.11. Beneficios de las cámaras de vigilancia**

Las cámaras de vigilancia han redefinido la seguridad y protección de hogares y negocios. El rango y opciones de cámaras de vigilancia disponibles en el mercado han fomentado su presencia en más sitios, áreas e instalaciones. Los últimos avances en cámaras de seguridad y sistemas de vigilancia han elevado los niveles de seguimiento de seguridad, administración y ejecución, y han ayudado a frustrar las actividades de los ladrones y criminales más sofisticados.

#### **2.3.11.1. Desventajas y ventajas de las cámaras de seguridad**

La vigilancia mediante cámaras de seguridad tiene su lado bueno, pero asimismo conlleva algunas desventajas. Creemos que, aunque los beneficios son mayoría, todas las personas que deseen instalar un sistema de seguridad, bien sea mediante cámaras IP o cámaras

CCTV, debe estar consciente de los dos lados de la moneda, que exponemos las principales desventajas y ventajas de las cámaras de seguridad.

### **Ventajas de las cámaras de seguridad**

- La tranquilidad de tenerlo todo vigilado. Si sabe qué está ocurriendo en los espacios donde no puede estar físicamente, pero lo preocupa mantenerlos seguros, las cámaras de vigilancia son una gran alternativa. La vigilancia otorga cierta dosis de tranquilidad.
- Prevenir los robos. Si emplea cámaras de seguridad en las entradas de su inmueble, podrá prevenir robos por lo general, ya que estando vigilados los ingresos, la penetración de un intruso es menos probable.
- Conexión con las autoridades. Los sistemas de seguridad modernos tiene opciones para conectar la vigilancia remota con los organismos de seguridad locales, como la Policía, por lo que si se produce una irrupción la ayuda llegaría más rápido.
- No hay pagos mensuales. Por lo general, las cámaras de seguridad son una inversión única, sin pagos mensuales por la dación de un servicio.

### **Desventajas de las cámaras de seguridad.**

- No pueden hacer el trabajo solas. La vigilancia solo es vigilancia, la cámara no podría detener a un intruso, así que no hay que descuidarse.

- La privacidad. Muchas veces, los propietarios de un inmueble ponen cámaras en lugares destinados a la privacidad, esto puede ser una gran desventaja si no se respetan los límites.
- Pueden ser engañadas. Por desgracia, algunas cámaras de seguridad no aseguran confiabilidad al 100%. Eso dependerá de la marca que elija, procure contactarse con una compañía especializada para que lo asesore en el proceso.

### **2.3.12. Seguro Contra Robo**

Otorga una indemnización al asegurado por daño o pérdida de los bienes asegurados, derivados de la sustracción de cosas, mediante la comisión de un delito u otras conductas ilegítimas que la póliza señale. Podrán también cubrirse por este seguro los daños que resulten por destrucción o deterioro del objeto asegurado o del lugar que éste se encuentre, siempre que ellos hayan sido ocasionados durante la ejecución del hecho.

#### **Características**

- Puede ser contratado de manera individual o colectiva.
- Su contratación es voluntaria.
- Puede tener una vigencia definida.
- Normalmente contemplan un deducible (monto de cargo del asegurado).
- Normalmente se requiere un inventario de los bienes asegurados.
- Existen distintas coberturas para el riesgo de robo: objetos de valor y otros bienes, vehículos, tarjetas de crédito, clonación de tarjetas, contenido de los bienes inmuebles, etc.

### **2.3.13. Seguro de Transporte**

Puede ser marítimo pluvial, terrestre y aéreo, y cubre los riesgos que pesan sobre los medios de transportes, los efectos transportados y los pasajeros. La compañía indemniza al propietario de los medios de transporte los daños que estos puedan sufrir en el cumplimiento de su misión por diversos accidentes, conforme al capital asegurado. También cubre este seguro los daños o lesiones que puedan sufrir los pasajeros como consecuencia de accidentes de transportes.

### **2.3.14. Manteniendo Preventivo Permanente**

El mantenimiento preventivo consiste en una serie de operaciones realizadas a intervalos establecidos, que para flotas de transporte, normalmente, son en base a los kilómetros recorridos. El objetivo que se persigue para este tipo de mantenimiento es la optimización de las operaciones y de periodos de intervención. Para ello hay que determinar el periodo óptimo de la operación más crítica (periodo base) para la vida.

### **III.Hipótesis.**

3.1 Basándose en Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde refirió que “el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

Por tanto: La presente investigación no formulará hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

### **4.2 Población y muestra:**

**4.2.1 Población.** La investigación tiene como muestra las Empresas de Transporte Interprovincial de Pasajeros ubicadas en el departamento de Piura.

### **4.2.2 Muestra**

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio como unidad de investigación.

### **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. Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

#### **4.3.2 Instrumento:**

Para el recojo de información de la empresa caso, se utilizó un cuestionario, el cual ha sido aplicado a los trabajadores de las diferentes áreas, como el área de almacén, administración, ventas de boletos, tesorería y contabilidad.

### **4.4 Operacionalización de variables**

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

#### 4.5 Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Variable	Metodología
¿Cuáles son las principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015?	Describir las principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A.- Piura, 2015.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales Mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú.</li> <li>2. Describir las principales Mecanismos del control interno Administrativo de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.</li> <li>3. Realizar el análisis comparativo de los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.</li> </ol>	Control interno Administrativo	<p><b>Diseño:</b> Cualitativo-Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.</p> <p><b>Población y muestra:</b> si aplica</p> <p>Técnica e instrumentos: revisión bibliográfica, Fichas bibliográficas-entrevista-cuestionario.</p>



#### **4.6 Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a Empresa de Transportes “EPPO” S.A.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

#### **4.7 Principios Éticos**

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

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación. Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## 5 RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir los principales mecanismos del Control Interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú.

**Cuadro 1: Objetivo específico 1**

AUTORES	RESULTADOS
<b>Hemeryth &amp; Sánchez (2013).</b>	Concluyeron que con un control interno apropiado a la empresa de transporte fortalecerá sus gestión administrativa y operativa, así mismo preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.
<b>Fernández &amp; Vásquez (2013).</b>	Según su estudio realizado, Precisó la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.
<b>MTC (2012).</b>	Concluyó: Respecto al servicio de transporte interprovincial de pasajero existen alrededor de 358 empresas, con un universo de 5,340 ómnibus y un

	<p>promedio de 10 Vehículos por empresa; también refleja un contexto empresarial dominado por una atomización elevada, que dificultan el desarrollo de alianzas o fusiones a nivel de pequeñas empresas, reacias a perder su identidad. Este tipo de transporte presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales.</p>
<p><b>Joaquín &amp; Céspedes (2013).</b></p>	<p>Concluyeron en la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera, de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas.</p>
<p><b>Saavedra (2014).</b></p>	<p>Determinó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.</p>

<b>El Comercio (2014).</b>	Publicó: “El 77% del transporte interprovincial es informal”. Entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país.
<b>Córdova (2015).</b>	Concluyó en cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, El 100% indicó que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. El 100% de los encuestados respondieron que todo pago se realiza mediante giro de cheque. El 100% de los empresarios encuestados respondieron que todos los ingresos del día son depositados en el banco.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y locales

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.

**Cuadro 2: Objetivo específico 2**

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Utiliza formatos pre establecidos para el ingreso /salida de bienes y /o materiales?		
2	¿Utiliza recursos tecnológicos en el control de almacén?		
3	¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?		
4	¿Existe registro oportuno de todo el material recibido?		
5	¿Existe evidencia que todo bien que se despacha se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde?		
6	¿La administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?		
7	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		
8	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de metas y objetivos?		
9	¿La empresa cuenta con procedimientos de control de calidad para el servicio ofrecido?		
10	¿Existe coordinacion entre la alta direccion y la oficina de control interno para el fortalecimiento del sistema de control Interno en la Empresa ?		
11	¿Se asume por parte de la alta dirección las decisiones		

	Frente al control interno de la Empresa?		
12	¿las acciones del personal con que labora refleja los valores eticos que Debe poseer la persona?		
13	¿En la identificación de los valores existen participacion de los Trabajadores y funcionarios de la Empresa?		
14	¿Los valores son compartidos por todos los funcionarios trabajadores y Existen Espacios para su fortalecimiento en Empresa?		
15	¿El personal que labora en la empresa tiene establecido los objetivos a lograr?		
16	¿ La administración plantea estrategias para el logro de los objetivos?		
17	¿considera que existe equilibrio en el organigrama de la Empresa?		
18	¿asumen con responsabilidad y transparencia los cargos asignados en la Empresa?		
19	¿Existe una apropiada administración y planificación de los recursos humanos en la Empresa?		
20	¿Utiliza los recursos de la Empresa para el desarrollo de las labores y la prestación de servicios?		
21	¿Establece dialogo directo con los trabajadores que permite compartir informacion e ideas en condiciones de respeto y cordialidad?		
22	¿Investiga y profundiza en los temas de su enterno o area de desempeño?		
23	¿Asigna al personal deberes y responsabilidades de manera clara y precisa?		
24	¿Existe personal capacitado para responder y asumir con eficacia una Auditoria?		
25	¿cuenta con un ambiente especifico para el area de control interno?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para la identificación y evaluación de riesgos?		
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
7	¿Existe políticas de administracion de riesgos en la Empresa?		
8	¿La administracion hace un listado de todos los elementos de riesgos identificados en la Empresa?		
9	¿Sabría identificar en que situación la empresa se encuentra en riesgo?		
10	¿Conoce el origen de un riesgo en una Empresa?		
11	¿Existe mecanismos o herramientas que permitan determinar el impacto de los diferentes riesgos?		
12	¿Se cuentan con recursos económicos para asumir las consecuencias de un riesgo en la Empresa?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
4	¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos interno?		
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		
6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		
7	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?		
8	¿Se le da una noción clara al asignar determinados cargos?		
9	¿La empresa cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)?		
10	¿Existe equilibrio en las funciones que se da al personal?		
11	¿La base de datos está debidamente protegida por medidas de seguridad?		
12	¿Estás dispuesto a corregir algún aspecto negativo que afecte la Eficiencia de la Empresa?		
13	¿Se evalúa al personal periódicamente?		
14	¿Los funcionarios rinden cuenta de los gastos efectuados?		
15	¿Existe un buen manejo de los recursos dentro de la Empresa?		
16	¿La Empresa cuenta con software debidamente diseñados?		
17	¿Existen cámaras de seguridad en la Empresa?		



N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		
4	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
5	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?		
6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
7	¿La información ayuda a que los funcionarios cumplan con sus obligaciones?		
8	¿Conoces cuantas clases de sistemas de información existe?		
9	¿Conoces los beneficios de éstos?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		
2	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?		
3	¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte interprovincial?		
4	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?		
5	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?		

6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
7	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?		
8	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?		
9	¿Acepta la supervisión constante de los entes superiores a la empresa?		
10	¿Se realizan auditorias en la empresa?		
11	¿Considera de gran importancia las auditorias en la empresa?		

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo de los principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.

**Cuadro 3: Objetivo específico 3**

<b>COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>RESULTADOS O.E.1</b>	<b>RESULTADOS O.E.2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>Hemeryth &amp; Sánchez (2013).</b> Concluyeron que con un control interno apropiado a la empresa de transporte fortalecerá sus gestión administrativa y operativa; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus	Transportes “EPPO” S.A. si cuenta con un sistema de control interno y aplica procedimientos de control interno adecuado para el cumplimiento de las actividades en cuanto a control de materiales e insumos en la empresa y unidades móviles. Supervisa el desempeño de sus	<b>Coincide</b>

	trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.	trabajadores, horario de ingreso y salida, ingreso de venta de pasajes, así mismo controla que los conductores se encuentren en óptimas condiciones físicas y psicológicas para evitar accidentes.	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>Fernández &amp; Vásquez (2013).</b> Según su estudio realizado, precisaron la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.	Transportes “EPPO” S.A. mediante la aplicación de procedimientos de control interno, mide desempeño de sus actividades administrativas y de servicios, lo que le ha permitido alcanzar sus metas y mantenerse en el mercado.	<b>Coincide</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>MTC (2012).</b> El sector transporte presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo	Transportes EPPO S.A. está constituida formalmente, pero compite con empresas informales.	

	consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales.		<b>Coincide</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>Joaquín &amp; Céspedes (2013).</b> Concluyeron en la importancia que está adquiriendo el control interno, por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación.	Transportes EPPO S.A. está consciente de la importancia del control interno en las organizaciones, por eso cuenta con procedimientos de control interno aplicados a áreas administrativas y operativas.	<b>Coincide</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Saavedra (2014).</b> Determinó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa, maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.	Transportes EPPO S.A. a través de los procedimientos de control interno aplicados, logra eficiencia en las operaciones, confiabilidad en sus reportes contables para la toma de decisiones, y buena imagen al público, que se manifiesta en la demanda de pasajes.	<b>Coincide</b>

<p><b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b></p>	<p><b>El Comercio (2014).</b> Publicó: “El 77% del transporte interprovincial es informal”. Entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país.</p>	<p>Transportes EPPO S.A. es una empresa formal, con conductores experimentados que conocen sus funciones y reglamentos de tránsito, por lo que no se han producido accidentes de consideración.</p>	<p><b>No Coincide</b></p>
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p><b>Córdova (2015).</b> Concluyó en cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables que se realizan. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25%</p>	<p>Transportes EPPO S.A. cuenta con procedimientos divulgados al personal administrativo y operativo. Aplica procedimientos de control con formularios pre numerados para el ingreso y salida de las unidades vehiculares, para abastecimiento de combustible, para mantenimiento de las unidades. Paga a sus proveedores mediante</p>	<p><b>Coincide</b></p>

	<p>respondió que no usa dichos formularios, El 100% indicó que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. El 100% de los encuestados respondieron que todo pago se realiza mediante giro de cheque. El 100% de los empresarios encuestados respondieron que todos los ingresos del día son depositados en el banco.</p>	<p>cheque y al personal mediante depósito en cuenta bancaria.</p>	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

## **5.2 Análisis de los Resultados**

### **5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

**Describir los principales mecanismos del Control Interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú.**

1. **Fernández & Vásquez (2013)**. Según su estudio realizado precisaron la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.
2. **MTC (2011)**. Preciso que el transporte interprovincial presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales.
3. **Joaquín & Céspedes (2013)**. Concluyeron en la importancia que está adquiriendo el control interno, por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación.
4. **Saavedra (2014)**. Determinó que las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a



cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

5. **Diario El Comercio (2014).** Publicó que el 77% del transporte interprovincial es informal, y que entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y el reglamento nacional de transporte y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país.
  
6. **Córdova (2015).** indico en cuanto al control interno el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, El 100% indicó que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. El 100% de los encuestados respondieron que todo pago se realiza mediante giro de cheque. El 100% de los empresarios encuestados respondieron que todos los ingresos del día son depositados en el banco.

### **5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de Transportes EPPO S.A.- Piura, 2015.**

#### **Respecto al Componente: Ambiente de Control**

Respecto al cuestionario realizado a la empresa de transporte EPPO S.A.se afirma que:

1. A través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según el requerimiento de las unidades de transporte, se realiza la toma periódicamente de inventario físicos, los cuales se contrastan con el reporte del sistema de kardex para conciliar los saldos de almacén. La administración cumple con la responsabilidad de sus funciones y realiza el monitoreo a las demás áreas.
2. Cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz para poder evitar perdida de bienes y / o materiales que sean de útil a la empresa.
3. Las actividades son ejecutadas y controladas y que permite a la empresa el cumplimiento y lograr sus objetivos en un determinado ejercicio fiscal, llegando a tener buenos resultados.
4. El sistema kardex, emite informacion que le permite a la empresa realizar los requerimientos de los materiales ,repuestos y / o suministros mediante revision tecnica vehicular programada.

5. Cuenta con póliza de seguros, que cubre riesgos en almacén en caso de robos e incendios. El almacén es amplio y cuenta con extintores, alarma contra incendios, y salidas de emergencias señalizada y cámaras de vigilancia, requisitos establecidos por la empresa aseguradora.
6. El personal es contratado bajo un perfil específico según el área a desempeñar, por tanto todos los trabajadores conocen sus funciones, además la empresa brinda capacitación al personal a través de charlas de seguridad, relaciones humanas, trato y servicio al usuario y manejo de riesgos.
7. Cuenta con planes de contingencia que aseguran el normal funcionamiento de la empresa en caso de alguna falla o contingencia. Así mismo cuenta con certificación de defensa civil en identificación de peligros y evaluación de riesgos.
8. La empresa cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido, es así que la empresa con sus mecanismos, acciones y herramientas realizadas detecta la presencia de errores. La función principal del control de calidad es asegurar que los servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad en bien de la empresa.
9. Existe una buena coordinación entre la alta dirección y la oficina de control interno para fortalecimiento del sistema de control interno en la empresa, esto permite a que

la alta dirección tome las mejores decisiones suscitadas en la empresa, sugeridas por el área de control interno.

10. Las acciones del personal que laboran en la empresa reflejan los valores éticos que deben poseer en cada trabajador de la empresa, estos valores ayudan a que la empresa marche de la mejor manera y cada trabajador es consciente de sí mismo, la administración hace capacitaciones constantes al personal es así que los valores de los trabajadores se ven bien reflejados existiendo participación de los trabajadores y funcionarios de la empresa esto permite el fortalecimiento de la empresa.

11. El personal que labora en la empresa si tiene establecido los objetivos a lograr ya que la administración plantea estrategias para lograr los objetivos, estas estrategias se basan únicamente a las acciones diarias que se visualizan dentro de la empresa mediante las alertas dadas de la oficina de control interno.

12. Existe un buen equilibrio en el organigrama de la empresa la administración facilita y ayuda a que las demás áreas interactúen de una manera coordinada y asuman con responsabilidad y transparencia los cargos asignados en la empresa.

13. Existe una apropiada administración y planificación de los recursos humanos de la empresa, la administración cumple con sus funciones y planifica las acciones a llevarse a cabo y lo realiza mensualmente con todas las áreas.

14. Se utilizan los recursos de la empresa para el desarrollo de las labores y la prestación de servicio, las áreas de administración conjuntamente con gerencia designan parte de los recursos de la empresa para el pago del personal, compra de bienes y otros pagos de servicios que facilitan la continuidad del logro de los objetivo de la empresa.
  
15. Existe un dialogo constante y directo con los trabajadores y esto permite compartir información e ideas en bien de la empresa y existe el respeto y cordialidad al usuario.
  
16. El administrador hace comparaciones y investiga de otras empresas y compara los temas del entorno a su area y demas areas de la empresa,con el unico proposito de llevara bien los recuros de la empresa.
  
17. Al personal le asignan responsabilidades de manera clara y precisa lo cual cada uno de los trabajadores cumple sus funciones con mucho responsabilidad teneindo presente siempre los valores que tiene la empresa ,como es el respeto la responsabilidad la puntualidad.La empresa cuenta con personal capacitado para responder y asumir con eficacia una auditoria,la oficina de contabilidad y administracion son las areas indicadas que estan preprados para asumir una auditoria que se presente a la empresa.

18. La empresa no cuenta con un ambiente específico para el área de control interno es demasiado pequeña lo cual dificulta para realizar sus funciones, teniendo en cuenta que es un área muy importante en la empresa.

### **Respecto al Componente: Evaluación de Riesgos**

1. Transportes “EPPO” S.A.C, para hacer frente cualquier tipo de riesgos, cuenta con un Plan de contingencias, para evitar o reducir los posibles daños a la vida humana, salud, patrimonio y al ambiente o minimizar su impacto en caso de que sucedieran. Los procedimientos son de tipo operativo, destinados a la coordinación, alerta, movilización y respuesta ante una probable situación de emergencia, a cargo del sub comité de Seguridad y salud en el trabajo (SCSST).
2. El área contable cuenta con la tecnología actualizada y mecanizada para Mayor eficiencia y logro de los objetivos, manteniendo soportes tecnológicos de archivos documentarios para la seguridad de la empresa. En los balances mensuales realizados por la oficina de contabilidad.
3. La empresa si cuenta con un plan de contingencia para para afrontar los riesgos que se susciten en el camino ya sea por cualquier tipo accidente, incendio o dado por la naturaleza.
4. La empresa si cuenta con un lugar específico para resguardar los documentos la administración es bien cuidadosa en la información de la empresa tiene sistema

que permiten que la información diaria se actualice en la empresa, esto permite imprimir reportes y ser informados a la alta dirección para las mejoras.

5. La empresa no cuenta con mecanismos y herramientas que permitan determinar el impacto de un riesgo, ya que estos riesgos se pueden dar en un momento menos esperado y afecte el patrimonio de la empresa. Lo cual la empresa no cuenta con muchos recursos para poder asumir un riesgo presentado por la naturaleza.

**Respecto al Componente: Actividades de Control.**

1. Transportes EPPO S.A realiza evaluaciones de la calidad de servicio, mediante supervisiones a los operadores de transporte, que cumplan con reglamento de tránsito, que los usuarios sean atendidos con calidad y que se lleven una buena imagen de la empresa.
2. Se controla el mantenimiento de las unidades móviles, para evitar accidentes los mantenimientos de las unidades móviles son constantes por el equipo de mecánicos y electricistas de la empresa. Y esto permite una seguridad para las unidades móviles y al personal que se transporta y se verifica que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades, según su puesto de trabajo.
3. Se verifica que los saldos de las cuentas de Caja y Bancos coincida con los reportes diarios de Caja, a través de arqueos de caja rutinarios e inopinados,

dados por la oficina de administración de la empresa. Se controla el pago oportuno de las remuneraciones al personal y que se realice Mediante el uso de la ley de bancarización, así mismo se controlan los depósitos de CTS y beneficios sociales a los trabajadores.

4. La empresa cuenta con un manual de organización y funciones lo cual indica las funciones por cada área de la empresa. Y se hace la evaluación constante del personal de las diferentes áreas para ver su nivel y la responsabilidad por la empresa. Se hace la rendición de los viáticos a los funcionarios de los gastos efectuados por una determinada comisión o servicio y esto permite el buen manejo de los recursos.
5. La empresa cuenta con un software debidamente diseñado para controlar a sus trabajadores en boletería, almacén, administración etc. Existiendo cámaras de seguridad en todo el ambiente de la empresa. Esto con la finalidad de evitar pérdidas de dinero, bienes, u otros actos irregulares que se puedan suscitar en las diferentes oficinas.

### **Respecto al Componente: Información y Comunicación**

1. Transportes EPPO S.A.C, mantiene canales de comunicación activos con su personal, a través de información escrita (memorándum) y orales a través de reuniones periódicas que realiza la alta dirección en coordinación con la administración de la empresa, Todos los trabajadores se encuentran informados de cuáles son sus funciones y responsabilidades en el cargo que ocupan. Los



operadores de las unidades móviles conocen el reglamento de tránsito, para evitar multa por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

2. Los trabajadores informan a la Administración, oportunamente los inconvenientes que se puedan presentar en la empresa lo cual la administración informa de inmediato a gerencia y a la alta dirección para la solución del problema y toma de decisiones. La información ayuda a que los funcionarios cumplan con sus obligaciones y se fortalezca las debilidades que poseen los trabajadores.
3. El administrador conoce las clases de sistemas de información que existen y si resalta los beneficios de cada uno de ellos.
  - Sistema de procedimientos de transacciones.
  - Sistema de control de procesos de negocio.
  - Sistema de colaboración empresarial.
  - Sistemas de información de gestión
  - Sistema de apoyo a la toma de decisiones
  - Sistema de información ejecutiva.

Los mismos que permiten a mejorar la gestión de la empresa en aras de obtener mayores ganancias en un periodo.

### **Respecto al Componente: Supervisión y Monitoreo**

1. La empresa aplica procedimientos de control para asegurar brindar un servicio de calidad al usuario, supervisando que todos los pasajeros vayan sentados, que los

conductores se encuentren en buen estado de salud física y mental y las unidades móviles son rastreadas mediante equipos GPS asegurando en todo momento la posición y ubicación de los buses.

2. Se supervisa el mantenimiento oportuno y preventivo a las unidades móviles, para evitar fallas durante el recorrido, esto lo realizan con el equipo de mecánicos de calidad que cuenta la empresa.
3. En la empresa se realizan auditorías y esto permite identificar en que está fallando la empresa y mejorar de una manera muy responsable la administración asume con bastante responsabilidad estas auditorías y buscando estrategias para poder mejorar y no caer en quiebra de la empresa.

### **5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3**

**Realizar el análisis comparativo de las principales mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.**

La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes del Perú y el caso en estudio.

1. **Fernández & Vásquez (2013)**. Precisaron la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos. La empresa

Transportes “EPPO” S.A. Que, mediante la aplicación de procedimientos de control interno, mide desempeño de sus actividades administrativas y de servicios, lo que le ha permitido alcanzar sus metas y permanecer en el mercado.

**Por lo tanto: coincide.**

- 2. MTC (2012).** El transporte interprovincial presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales. La empresa Transportes EPPO S.A. que está constituida formalmente pero que tiene que competir a diarios con empresas informales.

**Por lo tanto: coincide**

- 3. Joaquín & Céspedes (2013).** Concluyó en la importancia que está adquiriendo el control interno ha hecho necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación. La empresa Transportes EPPO S.A, que está consciente de la importancia del control interno en las organizaciones, por eso cuenta con procedimientos de control interno aplicados a áreas administrativas y operativas para alcanzar sus metas.

**Por lo tanto: coincide**

- 4. Saavedra (2014).** Determinó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia

de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. La empresa Transportes EPPO S. A quien, a través de los procedimientos de control interno aplicados, logra eficiencia en las operaciones, confiabilidad en sus reportes contables para la toma de decisiones, y buena imagen al público, que se manifiesta en la demanda de pasajes.

**Por lo tanto: coincide**

**5. El Comercio (2014).** Publicó: “El 77% del transporte interprovincial es informal”.

Entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país. La empresa Transportes EPPO S.A. que es una empresa formal, con conductores experimentados que conocen sus funciones y reglamentos de tránsito, por lo que no se han producido accidentes de consideración.

**Por lo tanto: No coincide**

**6. Córdova (2015).** Concluyó en cuanto al control interno, el 100% de los

encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial Piura- Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables que se realizan. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25%

respondió que no usa dichos formularios, El 100% indicó que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. El 100% de los encuestados respondieron que todo pago se realiza mediante giro de cheque. El 100% de los empresarios encuestados respondieron que todos los ingresos del día son depositados en el banco. La empresa Transportes EPPO S.A que cuenta con procedimientos de control interno divulgados al personal administrativo y operativo. Aplica procedimientos de control con formularios pre numerados para el ingreso y salida de las unidades vehiculares, para abastecimiento de combustible, para mantenimiento de las unidades. Paga a sus proveedores mediante cheque y al personal mediante depósito en cuenta bancaria.

**Por lo tanto: coincide**

## **VI CONCLUSIONES**

### **6.1 Respecto al Objetivo Especifico 1**

**Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de Transportes EPPO S.A. Piura, 2015.**

Según los autores citados en los antecedentes del Perú se concluye de acuerdo a la revisión bibliográfica citada en la presente investigación por.

- 1. SUNAT (2016) Hemeryth & Sánchez (2013).** Que un control interno fortalecerá su gestión administrativa y operativa y preverá que no se cometan actos ilegales verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de recorridos, controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.
- 2. Fernández & Vásquez (2013).** la importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, asimismo permite conocer la situación real de las mismas.
- 3. MTC (2012).** Determino que en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros se presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales, la cual no ayuda a manejar un control interno eficaz.

4. **Joaquín & Céspedes (2013).** La importancia que está adquiriendo el control interno ha hecho necesario que la administración tenga claro en qué consiste, y que pueda actuar en el momento oportuno de su implantación dentro de la empresa.
  
5. **Saavedra (2014).** Determinó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.
  
6. **El Comercio (2014).** Entre enero y setiembre del 2013 se accidentaron 284 buses y 524 camiones en las carreteras del Perú, situación que en muchos casos se debe a la falta de cumplimiento de las normas de tránsito y a un comportamiento informal de las empresas que operan en el país.
  
7. **Córdova (2015).** El control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, El 100% utilizan las NIC y NIIF. Existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos. Asimismo los pagos se realizan mediante giro de cheque. Y todos los ingresos del día son depositados en el banco.

## **6.2 Respecto al Objetivo Especifico 2**

**Describir los principales mecanismos del control interno administrativo de Transportes EPPO S.A. - Piura, 2015.**

Respecto al cuestionario realizado a la empresa de transporte EPPO S.A.se concluye que:

### **Respecto al Componente: Ambiente de Control.**

#### **En el departamento de Almacén:**

1. El sistema kardex, emite información que le permite a la empresa realizar los requerimientos de los materiales ,repuestos y / o suministros mediante revisión técnica vehicular programada. A través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según el requerimiento de las unidades de transporte, se realiza la toma periódicamente de inventario físicos los cuales se contrastan con el reporte del sistema de kardex para conciliar los saldos de almacén.

#### **En el departamento de administracion:**

1. La administración cumple con la responsabilidad de sus funciones y realiza el monitoreo a todas las áreas. Asimismo, cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa, que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz para poder evitar perdida de bienes y / o materiales que sean de útil a la empresa.



2. La administración facilita y ayuda a que las demás áreas interactúen de una manera coordinada y asuman con responsabilidad y transparencia los cargos asignados en la empresa.
3. La administración cumple con sus funciones y planifica las acciones a llevarse a cabo y lo realiza mensualmente con todas las áreas de la empresa.

**En el departamento de Recursos Humanos:**

1. Tiene por política contratar al personal bajo un perfil específico según las funciones a desempeñar, por lo tanto, todos los trabajadores conocen sus obligaciones; además la empresa brinda capacitación al personal a través de charlas de seguridad, relaciones humanas, trato y servicio al usuario y manejo de riesgos.
2. Las actividades son ejecutadas y controladas y que permite a la empresa el cumplimiento y lograr sus objetivos al término del ejercicio fiscal, teniendo buenos resultados.
3. Cuenta con póliza de seguros, que cubre riesgos en todas las áreas en caso de robos e incendios. El almacén es amplio y cuenta con extintores, alarma contra incendios, y salidas de emergencias señalizadas y cámaras de vigilancia, requisitos establecidos por la empresa aseguradora.

4. Cuenta con planes de contingencia que asegura el normal funcionamiento de la empresa en caso de algun problema. Asi mismo cuenta con certificación de defensa civil.
5. Existe una buena coordinación entre la oficina de recursos humanos, administración, oficina de control interno y la alta dirección; para el fortalecimiento del sistema de control interno en la empresa esto permite a que la alta dirección tome las mejores decisiones suscitadas en la empresa, sugeridas por el área de control interno.
6. Las acciones del personal que laboran en la empresa reflejan los valores éticos que deben poseer en cada trabajador de la empresa, estos valores ayudan a que la empresa marche de la mejor manera y cada trabajador es consciente de sí mismo, la administración hace capacitaciones constantes al personal es así que los valores de los trabajadores se ven bien reflejados existiendo participación de los trabajadores y funcionarios de la empresa esto permite el fortalecimiento de la empresa.
7. Al personal le asignan responsabilidades de manera clara y precisa lo cual cada uno de los trabajadores cumple sus funciones con mucho responsabilidad teniendo presente siempre los valores que tiene la empresa; como es el respeto la responsabilidad la puntualidad. La empresa no cuenta con un ambiente específico para el área de control interno es demasiado pequeña, lo cual

dificulta para realizar sus funciones ,teniendo en cuenta que es una area muy importante en la empresa.

**En el departamento de tesorería:**

1. Área de tesorería en coordinación con la oficina de administración, asignan los recursos de la empresa para el desarrollo de las labores como es prestación de servicio, pago del personal, compra de bienes y otros pagos de servicios que facilitan la continuidad y el logro de los objetivo de la empresa.
2. La empresa de Transportes “EPPO” S.A. cuenta con personal capacitado para responder y asumir con eficacia una auditoria,la oficina de tesoreria, contabilidad y administracion son las areas indicadas que estan preprados para asumir una auditoria que se presente a la empresa.

**Respecto al Componente: Evaluación de Riesgos.**

**En el departamento de administracion:**

1. Transportes “EPPO” S.A. para hacer frente a cualquier tipo de riesgos, cuenta con un Plan de contingencia, para evitar o reducir los posibles daños a la vida humana, salud y patrimonio de la empresa en caso de que sucedieran ante una probable situación de emergencia dado por la naturaleza.

**En el departamento de contabilidad:**

1. El área contable cuenta con la tecnología actualizada y mecanizada para Mayor eficiencia y logro de los objetivos, manteniendo soportes tecnológicos de archivos documentarios para la seguridad de la empresa. En los balances mensuales realizados por la oficina de contabilidad.

2. La empresa si cuenta con un lugar específico para resguardar los documentos impresos por la oficina de contabilidad, la administración es bien cuidadosa en la información de la empresa tiene sistema que permiten que la información diaria se actualice en la empresa, y ser informados a la alta dirección.

**En el departamento de administracion:**

1. La empresa no cuenta con mecanismos y herramientas que permitan determinar el impacto de un riesgo, ya que estos riesgos se pueden dar en un momento menos esperado y afecte el patrimonio de la empresa.

**En el departamento de Tesoreria:**

1. la empresa de transporte EPPO S.A, no cuenta con los recursos suficientes para poder asumir un riesgo presentado por la naturaleza.

**Respecto al Componente: Actividades de Control.**

**En el departamento de administracion:**

1. Transportes EPPO S.A realiza evaluaciones de la calidad de servicio, mediante supervisiones a los operadores de transporte, que cumplan con el reglamento de tránsito, y que los usuarios sean atendidos con calidad y que se lleven una buena imagen de la empresa.
2. Se controla el mantenimiento de las unidades móviles, para evitar accidentes en las diferentes rutas que tiene la empresa EPPO S.A, los mantenimientos de las unidades móviles son constantes por el equipo de mecánicos y electricistas de la empresa, Y esto permite una seguridad para los pasajeros y las unidades

móviles. Se verifica que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades, según su puesto de trabajo.

3. La empresa cuenta con un manual de organización y funciones lo cual indica las funciones por cada área de la empresa. Y el administrador realiza la evaluación constante del personal de las diferentes áreas para ver su nivel y si cumplen con sus funciones.
4. La empresa cuenta con un software debidamente diseñado para controlar a sus trabajadores en boletería, almacén y administración. Existiendo cámaras de seguridad en todo el ambiente de la empresa, Esto con la finalidad de evitar pérdidas de dinero, bienes, u otros actos irregulares que se puedan suscitar en las diferentes oficinas de la empresa.

**En el departamento de Tesorería:**

1. Se verifica que los saldos de las cuentas de Caja y Bancos coincida con los reportes diarios de Caja, a través de arqueos de caja rutinarios e inopinados, dados por la oficina de administración de la empresa. Se controla el pago oportuno de las remuneraciones al personal y que se realice Mediante el uso de la ley de bancarización, así mismo se controlan los depósitos de CTS y beneficios sociales a los trabajadores conforme a ley.
2. Se realiza la rendición de los viáticos a los funcionarios de todos los gastos efectuados por una determinada comisión o servicio esto permite el buen manejo de los recursos.

**Respecto al Componente: Información y Comunicación.**

**En el departamento de administración:**

1. Transportes EPPO S.A. Mantiene canales de comunicación con su personal, a través de información escrita (memorándum), orales y reuniones periódicas que realiza la alta dirección en coordinación con la administración de la empresa, Todos los trabajadores se encuentran informados de cuáles son sus funciones y responsabilidades en el cargo que ocupan. Los operadores de las unidades móviles conocen el reglamento de tránsito y evitar multas por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
2. Los trabajadores informan a la Administración, oportunamente los inconvenientes que se puedan presentar en la empresa lo cual la oficina de administración informa de inmediato a gerencia y a la alta dirección para la solución del problema y toma de decisiones. La información ayuda a que los funcionarios cumplan con sus obligaciones y se fortalezca las debilidades que poseen los trabajadores.
3. El administrador conoce las clases de sistemas de información que existen, los mismos que permiten mejorar la gestión de la empresa en aras de obtener mayores ganancias en un periodo.
  - Sistema de procedimientos de transacciones.
  - Sistema de control de procesos de negocio.
  - Sistema de colaboración empresarial.
  - Sistemas de información de gestión
  - Sistema de apoyo a la toma de decisiones
  - Sistema de información ejecutiva.

## **Respecto al Componente: Supervisión y Monitoreo**

### **En el departamento de Administracion:**

1. La empresa aplica procedimientos de control para asegurar brindar un servicio de calidad al usuario, supervisando que todos los pasajeros vayan sentados, que los conductores se encuentren en buen estado de salud física y mental y las unidades móviles son rastreadas mediante equipos GPS asegurando en todo momento la posición y ubicación de los buses.
2. Se supervisa el mantenimiento oportuno y preventivo a las unidades móviles, para evitar fallas durante el recorrido, esto lo realizan con el equipo de mecánicos de calidad que cuenta la empresa.
3. En la empresa se realizan auditorias y esto permite identificar en que está fallando la empresa y mejorar de una manera muy responsable la administración asume con bastante responsabilidad estas auditorías y busca estrategias para poder mejorar y no caer en quiebra de la empresa

### **Respecto al Objetivo Especifico 3**

**Se concluye del análisis comparativo según los antecedentes del Perú, y de transportes EPPO S.A. PIURA – 2015.**

1. Al analizar los elementos de comparación tal como el control interno de almacén por el autor **Fernández & Vásquez (2013)**. Con la empresa de transporte **EPPO**

**S.A-PIURA** concluimos que **COINCIDE**. Ya que nos confirman **la** importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas. Mediante la aplicación de procedimientos de control interno, mide desempeño de sus actividades administrativas y de servicios, lo que le ha permitido alcanzar sus metas y permanecer en el mercado.

2. Como segundo elemento de comparación por parte de **MTC (2012)**. Con la empresa de transporte **EPPO S.A-PIURA** concluimos que **COINCIDE**. El transporte interprovincial presenta problemas con la existencia de empresas formalmente organizadas que compiten con transportistas informales; por lo consecuente no ayuda a manejar un buen control interno dentro de las empresas formales que está constituida formalmente, pero que tiene que competir a diarios con empresas informales.
3. En el tercer elemento de comparación por parte del autor **Joaquín & Céspedes (2013)**. Con la empresa de transporte **EPPO S.A-PIURA** concluimos que **COINCIDE**. La importancia que está adquiriendo el control interno ha hecho necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implantación. por eso cuenta con procedimientos de control interno aplicados a áreas administrativas y operativas para alcanzar sus metas.
4. Cabe resaltar que el cuarto elemento de comparación el **autor Saavedra (2014)**. Con la empresa de transporte **EPPO S.A-PIURA** concluimos que **COINCIDE**. que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad



y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. quien, a través de los procedimientos de control interno aplicados, logra eficiencia en las operaciones, confiabilidad en sus reportes contables para la toma de decisiones, y buena imagen al público, que se manifiesta en la demanda de pasajes.

**5. Como quinto elemento de comparación por parte del autor *El Comercio* (2014).**

Tenemos que la empresa de transporte **EPPO S.A-PIURA NO COINCIDE** debido a que Transportes EPPO S.A.C, es una empresa formal, con conductores experimentados que conocen sus funciones y reglamentos de tránsito, por lo que no se han producido accidentes.

**6. Como sexto elemento de comparación por parte del autor *Córdova* (2015).**

Tenemos que la empresa de transporte **EPPO S.A-PIURA COINCIDE.** en cuanto al control interno Transportes EPPO S.A si cuenta con procedimientos de control interno al personal administrativo y operativo. Aplica procedimientos de control con formularios pre numerados para el ingreso y salida de las unidades vehiculares, para abastecimiento de combustible, para mantenimiento de las unidades. Paga a sus proveedores mediante cheque y al personal mediante depósito en cuenta bancaria.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

1. Se recomienda mediante la oficina de administracion,implementar la oficina de control interno con una infraestructura adecuada que le permita realizar sus actividades con mas responsabilidad y eficiencia, y asi poder llevar mejor el control de las demas oficinas de la empresa.

2. Que se implemente en la empresa técnicas para la identificación y evaluación de un riesgo futuro. Así mismo que se implemente mejor el plan de contingencia que tiene la empresa con la finalidad que dé respuesta a cualquier siniestro y/o otra acción que ponga en riesgo la vida y salud de los trabajadores y pasajeros.
3. Que se siga manteniendo esa estrecha comunicación entre la oficina de administración, gerencia y la oficina de control interno en la empresa. Esto va a permitir que la alta dirección tome las mejores decisiones en la empresa, en aras de una mejora para la empresa. sugeridas por el área de control interno.
4. Las capacitaciones al personal de las diferentes áreas, sea más consecuente esto va a permitir el fortalecimiento y el buen clima laboral en la empresa y va permitir cumplir con sus objetivos.
5. Se recomienda la contratación de un profesional con estudios en seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de brindar charlas informativas a los trabajadores de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Abán (2010).** El control interno. Es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución.

Disponible en:

<http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>

**Añazco (2012).** “Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales “TAC” – Universidad Nacional de Loja –Ecuador.

Disponible en:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1847/1/TESIS%20Mar%C3%ADa%20de%20F%C3%A1tima%20A%C3%B1azco%20Narv%C3%A1ez.df>

Biblioteca UDEP s.f. El Sector Transporte.

Disponible en:

[http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/tesis/pdf/1\\_119\\_204\\_77\\_10.pdf](http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/tesis/pdf/1_119_204_77_10.pdf).

**Basándose en Sarabia (citado por Martínez, 2006)** en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde refirió que “el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”

Disponible en:

[https://www.google.com/search?q=Bas%C3%A1ndose+en+Sarabia+\(citado+por+Mart%C3%ADnez%2C+2006&oq=Bas%C3%A1ndose+en+Sarabia+\(citado+por+Mart%C3%ADnez%2C+2006&aqs=chrome..69i57j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Bas%C3%A1ndose+en+Sarabia+(citado+por+Mart%C3%ADnez%2C+2006&oq=Bas%C3%A1ndose+en+Sarabia+(citado+por+Mart%C3%ADnez%2C+2006&aqs=chrome..69i57j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

**Camacho (2006)**. “Diseño del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO para la Empresa de Autotransporte de Pasajeros”. Tesis para obtener el Grado de Maestría en Ciencias con Especialidad en Administración de Negocios-Instituto Politécnico Nacional – México.

Disponible en:

[http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2219/591\\_2006\\_ESCA-TEP\\_MAESTRIA\\_camacho\\_lomeli\\_lilia.pdf?sequence=1](http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2219/591_2006_ESCA-TEP_MAESTRIA_camacho_lomeli_lilia.pdf?sequence=1)

**Contraloría General de la Republica (2014)**. Marco Conceptual del Control Interno - CPC FUAD KHOURY ZARZAR-Contralor General de la República.

Disponible en:

[http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)

**Córdova (2015)**. “El Financiamiento, el Control Interno, los Tributos y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura -Huancabamba, en el año 2014”- Tesis para optar el Título de Contador Público.

Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

**Cumpa (2002).** “Criterios para el Planeamiento de la Ciudad de Piura” - Tesis para optar por el Título de Ingeniero Civil - Universidad De Piura.

Disponible en:

[http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1335/ICI\\_081.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1335/ICI_081.pdf?sequence=1)

**Cuellar (2009).** Teoría general de la auditoría y revisoría fiscal: El Control Interno.

Disponible en:

<https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siete.pdf>

**Chacón (2002).** En su investigación “el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013”

Disponible en:

[https://www.google.com/search?ei=LYvkXPiwGOap5wLrtrq4Aw&q=Chac%C3%B3n+%282002%29.+En+su+investigaci%C3%B3n+%E2%80%9Ccel+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+de+las+empresas+privadas+de+Latinoam%C3%A9rica%2C+Per%C3%BA+y+Chimbote%2C+2013%E2%80%9D&oq=Chac%C3%B3n+%282002%29.+En+su+investigaci%C3%B3n+%E2%80%9Ccel+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+de+las+empresas+privadas+de+Latinoam%C3%A9rica%2C+Per%C3%BA+y+Chimbote%2C+2013%E2%80%9D&gs\\_l=psy-ab.3...8492.19189..20857...0.0..0.235.1632.0j8j1.....1.....1j2..gws-wiz.....0..0i71.6ea91YsahhU](https://www.google.com/search?ei=LYvkXPiwGOap5wLrtrq4Aw&q=Chac%C3%B3n+%282002%29.+En+su+investigaci%C3%B3n+%E2%80%9Ccel+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+de+las+empresas+privadas+de+Latinoam%C3%A9rica%2C+Per%C3%BA+y+Chimbote%2C+2013%E2%80%9D&oq=Chac%C3%B3n+%282002%29.+En+su+investigaci%C3%B3n+%E2%80%9Ccel+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+de+las+empresas+privadas+de+Latinoam%C3%A9rica%2C+Per%C3%BA+y+Chimbote%2C+2013%E2%80%9D&gs_l=psy-ab.3...8492.19189..20857...0.0..0.235.1632.0j8j1.....1.....1j2..gws-wiz.....0..0i71.6ea91YsahhU)

**Diario el peruano.** Lima, viernes 3 de noviembre de 2006: Aprueban Normas de Control Interno - RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2006-CG

Disponible en:

[http://www.unsa.edu.pe/control\\_interno/docs/1\\_normaslegales/rc\\_320\\_2006.pdf](http://www.unsa.edu.pe/control_interno/docs/1_normaslegales/rc_320_2006.pdf)

**El Comercio (2014),** en su edición digital del 15/01 2014, publico “El 77% del transporte interprovincial es informal”.

Disponible en:

<http://elcomercio.pe/economia/peru/77-transporte-interprovincial-informal-noticia-1702839>

**Fernández y Vásquez (2013).** “El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Empresas Privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013” – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Facultad de Ciencias Contables y Financieras-Escuela Profesional de Contabilidad.

Disponible en:

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi8z8mb38bLAhXK7CYKHVY2AuEQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.uladech.edu.pe%2Findex.php%2Fincrescendo-ciencias-contables%2Fissue%2Fdownload%2F24%2F26&usg=AFQjCNGu-jOSA1t--mnSu-sZBhI5TMjhMw&bvm=bv.117218890,d.eWE>

**Guerrero, Portillo y Denny (2011).** Trabajo de Graduación para optar al Grado de: Licenciada en Contaduría Pública “Sistema de Control Interno con base al enfoque COSO para la Alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010” - universidad de El Salvador.

Disponible en:

<http://ri.ues.edu.sv/3493/1/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

**Hemeryth & Sánchez (2013).** "Implementación de un Sistema de Control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. la ciudad de Trujillo - 2013” - Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración-Universidad Privada Antenor Orrego.

Disponible en:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)

**Informe COSO (2013).** Control Interno — Marco Integrado.

Disponible en:

[http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

**Joaquín & Céspedes (2013).** Tesis “Diagnóstico del Sistema de Control Interno Actual en el proceso específico de las ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus, para obtener el Título Profesional de Contador Público - Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Disponible en:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN\\_LEONELA\\_DIAGNOSTICO\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONELA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf)

**Koonntz y Wehrich (2007).** Citado por **Monascal (2010).** En su investigación “Propuesta de Gestión de control interno”

Disponible en:

[https://www.google.com/search?ei=w3vkXJbzPNKG5wLBkq2QDg&q=Koontz+y+Wehrich+%282007%29.+Citado+por+Monascal+%282010%29.&og=Koonntz+y+Wehrich+%282007%29.+Cita+por+Monascal+%282010%29.&gs\\_l=psy-ab.3...0.0..43481...0.0..0.0.....0.....gws-wiz.gBVLnlc\\_8ow](https://www.google.com/search?ei=w3vkXJbzPNKG5wLBkq2QDg&q=Koontz+y+Wehrich+%282007%29.+Citado+por+Monascal+%282010%29.&og=Koonntz+y+Wehrich+%282007%29.+Cita+por+Monascal+%282010%29.&gs_l=psy-ab.3...0.0..43481...0.0..0.0.....0.....gws-wiz.gBVLnlc_8ow)

**Ley de Transporte Nacional:** DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC

Disponible en:

[http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_2789.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2789.pdf)

**Liza (2003).** En su investigación “Diseño de un sistema de control interno sobre los ingresos por la prestación de servicios de transporte urbano de la empresa nueva california de la ciudad de Trujillo”

Disponible en:

[https://www.google.com/search?q=Liza+\(2003\).+En+su+investigaci%C3%B3n+Dise%C3%B1o+de+un+sistema+de+control+interno+sobre+los+ingresos+por+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+de+transporte+urbano+de+la+empresa+nueva+california+de+la+ciudad+de+Trujillo&sa=X&ved=0ahUKEwiTvr604q3iAhURxVkkHXVjAUAQgwMIKQ&biw=1366&bih=625](https://www.google.com/search?q=Liza+(2003).+En+su+investigaci%C3%B3n+Dise%C3%B1o+de+un+sistema+de+control+interno+sobre+los+ingresos+por+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+de+transporte+urbano+de+la+empresa+nueva+california+de+la+ciudad+de+Trujillo&sa=X&ved=0ahUKEwiTvr604q3iAhURxVkkHXVjAUAQgwMIKQ&biw=1366&bih=625)

**Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Perú (2012).** “Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2012 – 2016 - Lima, Abril 2012.

Disponible en:

<https://www.mtc.gob.pe/images/banners/documentos/PESEM.pdf>

**Monascal (2010).** “Propuesta de Gestión de Control Interno” Trabajo Especial de Grado que se presenta para optar al Título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos – Universidad Monteávila - Caracas.

Disponible en:

[http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20otros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf)

**Paima & Villalobos (2013).** Tesis “Influencia del Sistema de Control Interno del Área de Compras en la Rentabilidad de la Empresa Autonort Trujillo S.A. de la Ciudad de Trujillo – Universidad Privada Antenor Orrego.



Disponible en:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA\\_BRIGGITH\\_INFLUENCIA\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGITH_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf)

**Peralvo (2009).** “Diseño de un Manual de Procedimientos Contables y Administrativos para el Control Interno en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros - Touris San Francisco Oriental”. Tesis previa a la obtención del Título de Licenciada en contabilidad y Auditoría Contador Público-Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador.

Disponible en:

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3883/1/37953\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3883/1/37953_1.pdf)

**Posso & Barrios (2014).** Diseño de un modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de servicios Hoteleros ECO Turísticos Nativos Activos ECO HOTEL LA COCOTERA, que permitirá el mejoramiento de la información financiera – Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público - Universidad de Cartagena.

Disponible en:

<http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

**Ruiz (2012).** Sistema de Control Interno – Licenciatura en Contaduría – Universidad Nacional Autónoma de México.

Disponible en:

<http://fcausa.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/4/1461.pdf>

**Rojas (2007).** En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno” en una Empresa – tesis presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala - Previo a Conferírsele el Título de Contador Público y Auditor en el Grado Académico de Licenciado.

Disponible en:

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)

**Saavedra (2014).** En su tesis “Participación del Control Interno en los procedimientos administrativos y económicos en las Empresas de Servicios de Transporte del Perú, período 2012. Caso Empresa América Express S.A.”-Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

**Timaná (2013).** Experto de la Universidad de Piura, en infraestructura vial.

Disponible en: <http://udep.edu.pe/>

**Willngham (2004).** Citado por Monascal (2010). En su investigación “Propuesta de Gestión de Control Interno”. Consideró que el control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos.

Disponible en:

[https://www.google.com/search?q=Willngham+\(2004\).+Citado+por+Monascal+\(2010&oq=Willngham+\(2004\).+Citado+por+Monascal+\(2010&aqs=chrome..69i57.4992j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Willngham+(2004).+Citado+por+Monascal+(2010&oq=Willngham+(2004).+Citado+por+Monascal+(2010&aqs=chrome..69i57.4992j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

## ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### I. CUESTIONARIO

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi tesis.

**Nombre y Apellidos del encuestador** : Henry Domínguez Bravo

**Fecha** : abril, del 2019

**Instrucciones** : Marcar dentro del paréntesis con una (X) la alternativa correcta.

**CUADRO 2**

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Utiliza formatos pre establecidos para el ingreso /salida de bienes y /o materiales?		
2	¿Utiliza recursos tecnológicos en el control de almacén?		

3	¿Verifica la cantidad física de las existencias y sus movimientos?		
4	¿Existe registro oportuno de todo el material recibido?		
5	¿Existe evidencia que todo bien que se despacha se registra y factura oportunamente en el periodo que corresponde?		
6	¿La administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?		
7	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		
8	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de metas y objetivos?		
9	¿La empresa cuenta con procedimientos de control de calidad para el servicio ofrecido?		
10	¿Existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de control interno para el fortalecimiento del sistema de control Interno en la Empresa ?		
11	¿Se asume por parte de la alta dirección las decisiones Frente al control interno de la Empresa?		
12	¿las acciones del personal con que labora refleja los valores éticos que Debe poseer la persona?		
13	¿En la identificación de los valores existen participación de los Trabajadores y funcionarios de la Empresa?		
14	¿Los valores son compartidos por todos los funcionarios trabajadores y Existen Espacios para su fortalecimiento en la Empresa?		
15	¿El personal que labora en la empresa tiene establecido los objetivos a lograr?		
16	¿ La administración plantea estrategias para el logro de los objetivos?		
17	¿considera que existe equilibrio en el organigrama de la Empresa?		

18	¿asumen con responsabilidad y transparencia los cargos asignados en la Empresa?		
19	¿Existe una apropiada administración y planificación de los recursos humanos en la Empresa?		
20	¿Utiliza los recursos de la Empresa para el desarrollo de las labores y la prestación de servicios?		
21	¿Establece dialogo directo con los trabajadores que permite compartir informacion e ideas en condiciones de respeto y cordialidad?		
22	¿Investiga y profundiza en los temas de su enterno o area de desempeño?		
23	¿Asigna al personal deberes y responsabilidades de manera clara y precisa?		
24	¿Existe personal capacitado para responder y asumir con eficacia una Auditoria?		
25	¿cuenta con un ambiente especifico para el area de control interno?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para la identificación y evaluación de riesgos?		
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		

5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
7	¿Existe políticas de administracion de riesgos en la Empresa?		
8	¿La administracion hace un listado de todos los elementos de riesgos identificados en la Empresa?		
9	¿Sabría identificar en que situación la empresa se encuentra en riesgo?		
10	¿Conoce el origen de un riesgo en una Empresa?		
11	¿Existe mecanismos o herramientas que permitan determinar el impacto de los diferentes riesgos?		
12	¿Se cuentan con recursos económicos para asumir las consecuencias de un riesgo en la Empresa?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
4	¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos interno?		
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		
6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		
7	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?		
8	¿Se le da una noción clara al asignar determinados cargos?		

9	¿La empresa cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)?		
10	¿Existe equilibrio en las funciones que se da al personal?		
11	¿La base de datos está debidamente protegida por medidas de seguridad?		
12	¿Estás dispuesto a corregir algún aspecto negativo que afecte la Eficiencia de la Empresa?		
13	¿Se evalúa al personal periódicamente?		
14	¿Los funcionarios rinden cuenta de los gastos efectuados?		
15	¿Existe un buen manejo de los recursos dentro de la Empresa?		
16	¿La Empresa cuenta con software debidamente diseñados?		
17	¿Existen cámaras de seguridad en la Empresa?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		
4	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
5	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?		
6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
7	¿La información ayuda a que los funcionarios cumplan con sus obligaciones?		
8	¿Conoces cuantas clases de sistemas de información existe?		
9	¿Conoces los beneficios de éstos?		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		
2	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?		
3	¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte interprovincial?		
4	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?		
5	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?		
6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
7	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?		
8	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?		
9	¿Acepta la supervisión constante de los entes superiores a la empresa?		
10	¿Se realizan auditorias en la empresa?		
11	¿Considera de gran importancia las auditorias en la empresa?		

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicada.



## CRONOGRAMA GANTT

### I. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL.	MAYO.
	Presentación del informe de Tesis	X
Recolección de información	X	X
Elaboración del informe de Tesis		X
Presentación del Informe de Tesis		X

### II. PRESUPUESTO

#### BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	50.00
<b>TOTAL</b>			<b>50.00</b>

#### SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	55	Horas	1.00	55.00
Movilidad	8	Pasajes	50	400.00
Taller de tesis	1			2,100.00
Copias	700	Unidad	0.10	70.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>2,625.00</b>

### III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	50.00
Servicios	2,625.00
<b>TOTAL S/.</b>	<b>2,675.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.