



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
OPERATIVA EN LA EMPRESA HER TAXI SERVICE
S.A.C, PIURA - 2018.**

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

AUTOR

**SINARAHUA SATALAYA, WILQUER
ORCID: 0000-0002-0108-8707**

ASESOR

**GARCIA MANDAMIENTOS, EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA OPERATIVA EN LA EMPRESA HER TAXI
SERVICE S.A.C, PIURA – 2018.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sinarahua Satalaya, Wilquer

ORCID: 0000-0002-0108-8707

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mg. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mg. Edme Martha García Mandamientos
Asesora.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la oportunidad para poder llegar a mi meta, y a la vez por brindarme la salud necesaria para seguir en este largo camino de formación profesional.

A mi asesora Mg. Edme Martha García Mandamientos, quien logró dirigirme en mi investigación, con mucho esmero y responsabilidad para poder culminar satisfactoriamente.

DEDICATORIA

A mi esposa por haber sido mi apoyo espiritual y moral en todo momento, y en especial a mis hijas, por ser el motor diario de mi vida.

A la universidad Uladech Católica por su buena formación académica y por darme la oportunidad de hacerme crecer como persona y profesional.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es identificar las oportunidades del Control Interno en el área operativa que mejoren las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, 2018. La metodología utilizada fue no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa, se aplicó un cuestionario pre estructurado con 24 preguntas. De acuerdo al análisis de los resultados se pudo identificar las siguientes oportunidades: La empresa cuenta con conductoras categorizadas según la normativa del MTC; tiene un aplicativo móvil para monitorear, supervisar y evaluar el desempeño de sus trabajadoras; sus unidades se encuentran equipadas para hacer frente a contingencias, cuentan con personal encargado de supervisar si las conductoras cumplen la normatividad. Asimismo se ha propuesto las siguientes mejoras: Contratar un técnico mecánico automotriz, crear un ambiente de control en el área administrativa, adquirir equipos de telefonía para uso exclusivo de la empresa, establecer un rol de rutas frecuentes, contratar un encargado para hacer seguimiento a las unidades a través de GPS, la capacitación constante de su personal operativo, realizar supervisión diaria a cada unidad, establecer un curso de acción para cada riesgo detectado, contratar el servicio de remolque, establecer un cuadro de comunicación con las conductoras.

El servicio de Her Taxi Service S.A.C, Piura es brindado por mujeres, exclusivo para mujeres.

Palabras Clave: Área operativa, Control Interno, conductoras.

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to identify the opportunities of the Internal Control in the operative area that improve the possibilities in the company Her Taxi Service S.A.C, 2018. The methodology used was non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case, for the collection of data was applied the technique of the survey, interview and direct observation, a pre-structured questionnaire was applied with 24 questions. According to the analysis of the results, the following opportunities could be identified: The company has drivers categorized according to the regulations of the MTC; has a mobile application to monitor, monitor and evaluate the performance of its workers; their units are equipped to deal with contingencies, they have personnel in charge of supervising if the conductors comply with the regulations. The following improvements have also been proposed: Hire an automotive mechanic, create a control environment in the administrative area, acquire telephony equipment for the exclusive use of the company, establish a role for frequent routes, hire a manager to follow up on the units through GPS, the constant training of its operational staff, perform daily supervision of each unit, establish a course of action for each detected risk, contract the towing service, establish a communication box with the drivers.

The service of your taxi Service S.A.C, Piura is provided by women, exclusively for women.

Keywords: Operational area, Internal Control, conductors.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	iv
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales	7
2.1.3. Locales.....	11
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Teorías del control Interno:	15
2.3. Marco Conceptual	17
2.3.1. Definición	17
2.3.2. El control Interno Operativo	18
2.3.3. Principios:.....	18
2.3.4. Categorías:	19
2.3.5. Componentes del Control Interno:	19
2.3.6. Reglamento Nacional de Administración de Transporte (DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC)	21
2.3.7. Oficio del Gobierno N° 353-2018:.....	23

2.4.	Estudio de caso	24
III.	HIPÒTESIS	28
IV.	METODOLOGÍA	29
4.1.	Tipo y Nivel de Investigación	29
4.1.1.	Tipo de Investigación:	29
4.1.2.	Nivel de la investigación de la tesis:	29
4.2.	Universo y muestra.....	29
4.2.1.	Universo:	29
4.2.2.	Muestra:	29
4.3.	Diseño de la Investigación.....	29
4.4.	Definición y Operacionalización de Variables	30
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5.1.	Técnicas	30
4.5.2.	Instrumento	30
4.6.	Plan de Análisis	30
4.7.	Matriz de consistencia	31
4.8.	Principios Éticos.....	33
V.	RESULTADOS.....	35
5.1.	Resultados y Análisis de Resultados	35
5.1.1.	Respecto al Objetivo específico 1	35
5.1.2.	Respecto al Objetivo específico 2	39
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	44
VII.	CONCLUSIONES.....	56
6.1.	Conclusiones	56
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	56
6.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	57
6.1.3.	Según objetivo específico 3.....	59

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS.....	68
ANEXO 1	68
ANEXO 2.....	69
ANEXO 3.....	70

I. INTRODUCCIÓN

El sector transporte es una de las actividades más importantes en la actualidad, y es considerado como una industria; ante ello, se han establecido nuevas empresas de transporte urbano para el beneficio de las personas, como son los buses y otras por mencionar; pero ante el ingreso de estas empresas al parque automotor, se están generando serios problemas de estrés vehicular y contaminación ambiental, atmosférico y/o auditiva y cada día va en aumento; así mismo, existe parte de la población que no prefiere el transporte urbano colectivo, sino más bien, el transporte personal como son las taxis, que ofrecen rapidez para llegar al destino del usuario, seguridad y comodidad, etc. En la actualidad, existen varias empresas de taxis que ofrecen sus servicios y este crecimiento se debe también a que incluyeron la tecnología en sus servicios, es decir, basta con descargar su aplicación y solicitarlo, para que el taxi llegue a la dirección exacta y en el menor tiempo posible. Por otro lado, la mayoría de ellos han presentado muchos problemas en particular, varias denuncias sobre abusos a sus usuarios en especial a mujeres, debido a la mala elección de los conductores.

Ante ello, se puede decir que el control interno es importante para cualquier tipo de empresa, debido a que ayuda con la seguridad de la misma y disminuye significativamente la variedad de riesgos en los que puede incurrir. Así mismo reposan las operaciones de la empresa incluidas todas sus áreas y ayuda a mantener una buena relación entre los gerentes y sus colaboradores, de igual forma, el control interno es una herramienta de eficiencia. La falta de control interno en una empresa genera que no tengan un respaldo para poder

desarrollar las funciones laborales de forma eficaz y segura y es que, los dueños de las empresas aún no han entendido que el fin de un sistema de control interno es para efectos de disminuir riesgos y a la vez prevenir la pérdida de los recursos de la empresa, eludiendo malas prácticas que generan una imagen negativa ante sus usuarios.

La presente investigación es importante para que los futuros lectores puedan conocer que actualmente existe una empresa de taxis seguro que brinda servicio exclusivo para mujeres, así mismo, se refleje la importancia del sistema de control interno, e implementarlo en las empresas de servicio de taxi Startup para que puedan desarrollar sus labores de forma correcta, ordenada y eficaz.

Como metodología, la investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso, para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario como instrumento, que contiene 24 preguntas.

Muchos de las empresas de taxi actualmente, manejan un sistema startup, que son básicamente nuevas y reposan en el uso de la tecnología (internet, teléfonos modernos, redes sociales), lo que hace que sus metas sean crecer poco a poco y generar ingresos, son un tipo de empresa moderna y sobre todo jóvenes. La diferencia de éstas con las PYME, es que, son un negocio escalable y progresan de forma más vertiginosa. A pesar de este nuevo método, también presentan problemas, como son la carencia de un sistema de control interno que ocasiona que la empresa tenga un desequilibrio en el momento del desarrollo de sus labores y al no tener una organización y roles

marcados, posiblemente se generen diferencias para con las demás compañías y con sus mismos usuarios.

Por lo descrito anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente Enunciado: ¿Las oportunidades del Control Interno en el área operativa mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, 2018?

Teniendo como objetivo general, Identificar las oportunidades del Control Interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, 2018; y como objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.
2. Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social

La investigación se justifica, porque debido a la necesidad de utilizar transporte aumenta las ventajas y restricciones geográficas, cambios demográficos, crecimiento de las ciudades y características socioeconómicas y culturales de los usuarios; generando, problemas en movilidad (congestión),

contaminación, cambios de uso en suelo y fragmentación de dinámicas económicas.

Desde el punto de vista económico

El transporte se ha convertido en el principal insumo de consumo intermedio para realizar distintas actividades (laborales, educacionales y de ocio). También, es el gestor que ayuda a integrar los mercados de capitales, bienes y servicios, financieros y laborales en una economía; contribuyendo a mejorar el nivel de bienestar social. Otro punto es la generación de fuentes de empleo para mujeres y dar a conocer el nuevo sistema de startup

Desde el punto de vista académico

Así mismo que permita a los estudiantes, o personas interesadas en el rubro usar como fuente de consulta y puedan emplear como antecedente para futuras investigaciones.

II. REVISION 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.

Muñoz (2014), en su investigación *“Sistema de control interno administrativo, contable y financiero para la cooperativa de taxis y pre-asociación de ahorro y crédito de socios, choferes y familiares de la ciudad de el ángel, provincia del Carchi*, tuvo como objetivo establecer un diagnóstico situacional de la Cooperativa de taxis, para conocer la situación en la que se encuentra, y proceder a la elaboración del sistema de control interno. Señaló que la falta de un sistema de control interno generó que la empresa de taxis no conozca las leyes a las que deben someterse, porque no cuentan con las políticas adecuadas, normas y procedimientos modernos, para llevar un buen control en áreas como administrativa, contable y financiera. Así mismo, para él la falta de control, la competencia y el incremento de taxis ejecutivos, así como también las eventuales capacitaciones permitieron que la empresa se vea afectada su propiedad, sus recursos y el personal cometa infracción a cabalidad su trabajo. Concluye con que el sistema de control interno sugiere mecanismos de solución para reducir las insuficiencias halladas a lo largo de este estudio, mejorando

el servicio y el desempeño laboral a través de una guía como lo es el sistema de control interno”.

Defaz & Rodríguez (2012), en su tesis titulada *“Elaboración de un manual de procedimientos de control interno en el área financiera de la cooperativa de taxis Bolívar Muentes; tuvo como objetivo principal diseñar un Manual de Control Interno, para mejorar la eficiencia y eficacia de los Procedimientos del Área Financiera de la Cooperativa de Taxis Bolívar Muentes, consideró un enfoque metodológico de tipo analítico, deductivo y sintético. El autor determinó que la empresa de taxis puesta en estudio necesitaba de un procedimiento documentado para que guíe a sus colaboradores en la ejecución del control interno de las actividades financieras y contables y también que la empresa necesita de un manual donde se hayan precisado las funciones del personal, lo que conlleva a que no se hayan fijado funciones de control financiero a ningún integrante de la Cooperativa y como consecuencia puede perturbar el nivel de gusto de los clientes que soliciten el servicio de taxis; por otro lado, cuando necesitan presentar algún informe a los organismos de control correspondientes se guían por lo que establece la ley de Cooperativas. Finalmente planteó que toda empresa debe tener un Manual de Control Interno, donde se precisen la misión, visión, políticas, funciones y procedimientos de control interno de todas las áreas de la empresa”*.

Ruidiaz (2015), en su investigación titulada *“Manual de control interno para el área contable de la cooperativa de transporte en taxis Villingota, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2015*, con su objetivo general de evaluar la incidencia de la gestión contable en las políticas y procedimientos del Control Interno y para su investigación consideró un enfoque cuanti-cualitativo este método permitió descubrir nuevos acontecimientos. Concluyó con que la distribución de funciones y responsabilidades, mediante una distribución armónica funcional, optimizando la conservación de los recursos de la Cooperativa. Detalló las causas que afligen significativamente en la eficiencia de los movimientos contables y el trabajo del personal, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno. El autor, aseguró que con ayuda de la elaboración de información financiera verás y el cumplimiento de las normas y ordenamientos de control interno, se pueden desarrollar las actividades con menor riesgo y también mejorar el desenvolvimiento de las actividades administrativas. Finalmente, remarcó que las empresas deberían aprobar y ejecutar un plan de capacitación que contribuya al fortalecimiento de la mejora profesional”.

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.

Rufasto (2016), en su tesis titulada “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro transporte urbano de pasajeros, en el Perú Caso: Empresa de Transportes Unidos Super Star SRL - Piura, 2015*”. Afirmó que, La empresa cuenta con técnicas para identificar y evaluar los riesgos, tiene un plan de contingencia para afrontar los riesgos. La administración toma en cuenta el impacto que puede tener en el logro de sus objetivos. El área contable es externa si cuenta con la tecnología para realizarse eficazmente. La entidad tiene personal que supervisa los procedimientos establecidos, los choferes cumplen con los requisitos establecidos por el MTC y son conocedores del reglamento de tránsito. La empresa desarrolla actividades de supervisión y evaluación a los operadores y la calidad de trato a los usuarios del servicio. La supervisión rutinaria permite a la empresa verificar si los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir”.

Mamani (2018), en su investigación “*El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: caso empresa R&S contratistas generales*”. Siendo su área de estudio Huacho (2016) su objetivo fue describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales de

Huacho, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Determinó que las empresas del sector transporte no cuentan con sistemas de control interno, los mecanismos no son valorados para el correcto ejercicio y operatividad de la administración, manifestándose que tan significativo es el control interno en la gestión administrativa de las empresas. Evidenció una serie de problemas, como no saber los riesgos internos ni externos que puedan perjudicar los objetivos de la empresa, no supervisaba de forma constante los diferentes procedimientos de la administración, por lo que conllevan a una serie de dificultades en sus labores cotidianas. Mamani, recomendó la implementación de algún sistema de control interno, o en caso no se haga buen uso del que se tenga, pidió evaluar y mejorar sus componentes, para optimizar las funciones y actividades”.

Rodríguez (2014), en su tesis titulada *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de empresas de taxi de la ciudad de Trujillo*, su objetivo fue determinar si con la implementación de un sistema de control interno en las empresas o negocios que prestan el servicio de taxi en la ciudad de Trujillo, se logra una mejor gestión de las mismas. El método aplicado fue descriptivo, debido a que los datos obtenidos fueron por observación directa. Empleó también método inductivo, con el que infirió la información obtenida de la muestra. Concluyó que, para el poner en

práctica un sistema de control interno incurre de forma eficaz en la gestión de la empresa y esto se debe a que actualmente se reflejan ciertas fragilidades que impiden lograr un nivel de gestión excelente con el cual se puede llegar a desempeñar las metas y objetivos que la empresa se plantee. Así mismo, manifestó que los controles internos de la empresa, no se estaban desarrollando de manera correcta, debido a que no elaboraron y aplicaron documentos de gestión como es el MOF, diversos reglamentos; ya sean para asistencia o permanencia del personal. Estos le permitieron a la empresa lograr efectividad del recurso humano, debido también a las herramientas proporcionadas y definidas, a fin de que se eviten errores o confusiones dentro de sus labores. Para el autor, el sistema el control mejora la gestión de la empresa, siempre que éste sea puesto en práctica por todo el personal, con ayuda de formatos internos que permitan controlar el servicio prestado”.

Ocaña (2016), en su investigación “*El control interno en la gestión de la empresa de transportes Huascarán S.A. 2015*”, su objetivo fue: Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015. La metodología fue con el diseño no experimental; porque las variables tanto endógena como exógena se obtuvieron mediante encuestas realizadas a la muestra alcanzada de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. Detalló que dentro del control interno en la empresa de transportes el

26.67% confirmaron que la supervisión es adecuada, el 18.83% afirmaron que se efectúa el control interno de las actividades y con el 15% que aseveraron que se trasladan la información de la empresa a los directivos. Así mismo, el 51.67% afirmaron que si cumplen las normas y políticas, el 36.67% sostuvo que si se usa de forma racional sus recursos, por otro lado, el 13.33% afirmaron que la información a diferentes áreas es oportuna y detallada y el 26.67% dijeron que si se alcanzó los objetivos y su metas de la empresa. Para el autor, el control interno aporta el ambiente en el que los trabajadores desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de la empresa, el directorio y la gerencia evaluaron los peligros relacionados con el desempeño de determinados objetivos. Por otro lado, la información notable se capta y la comunican por toda la empresa, todo este proceso es inspeccionado y modificado según los contextos para suministrar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos operacionales y normativos. Quedó determinado que el control interno incide directamente en el desarrollo de las actividades en la empresa de transportes, analizó las incidencias del control interno en la empresa de transportes el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando los acontecimientos negativos o positivos que tienen el control interno, verificando la efectividad para la toma de decisiones”.

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.

Saavedra (2014), en su tesis titulada “*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.*”. Afirmando que La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando la 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. Se debe realizar capacitaciones y charlas al personal que permitirá realizar con eficiencia sus funciones dentro de la empresa, la cual nos va conllevar a un mejor control en el área administrativa, contable y operacional; designando a los jefes sus respectivas funciones en cada área y que se cumpla con las metas trazadas que nos conllevará al éxito y al buen gobierno de la empresa; sobre todo nos permitirá brindar un buen trato y servicio al público”.

Benites (2018), en su investigación titulada *“Los Mecanismos de Control Interno de las Empresas de Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú.* determinó que la empresa contaba con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no maneja un manual de Organización y funciones (MOF) que detalle de modo normalizado las funciones de cada trabajador, así mismo, mantiene vigente la licencia de funcionamiento para la ruta del servicio, supervisan el trato a los beneficiarios del servicio mediante el libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención marcando el número de teléfono proporcionado en el interior del vehículo; por otro lado la empresa ejecuta además el mecanismo de control, los cuales se ejecutan de manera sorpresiva e sorprendente. Se cuenta con habilidades internas para la ejecución del servicio, las infracciones de las reglas son penadas según el grado de perjuicio o riesgo y están a cargo del comité de disciplina”.

Tandazo (2016), en su tesis titulada *“Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios –rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú Caso: Empresa de Transportes Urbano 3 de la ciudad de Piura, 2015.* Afirmando que, en cuanto al ambiente de control, las empresas de transportes a través de la gerencia dan solución a los problemas relacionados con el personal, público usuario y proveedores, además cuentan con procedimientos

para el control de calidad del servicio ofrecido, y así poder lograr sus metas y objetivos trazados. En lo que se refiere al componente evaluación de riesgos, se determinó que cuentan con técnicas para identificación y evaluación de riesgos a través de mecanismos de observación y anotación de deficiencias que puedan prevenir un futuro riesgo, para lo cual cuentan con un plan de contingencia para afrontarlos y minimizar su impacto. Con respecto al componente actividades de control, se ha llegado a la conclusión que a través de las mismas verifica el cumplimiento de las obligaciones del personal”.

Flores (2014), en su investigación titulada “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro taxi en el Perú. Caso: taxi turísticos San José SAC- Piura*”. Su objetivo fue escribir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro Taxi en el Perú y de Taxi Turísticos San José S.A.C - Piura, 2014. La investigación utilizó el diseño no experimental – Descriptivo. Concluyó con que la empresa en estudio no cuenta con un manual de procedimientos de control interno administrativo como sistema de control, pero sí tiene mecanismos y procedimientos que emplea en áreas específicas de la empresa, las mismas que son respetadas por el personal administrativo y operarios. Por otro lado, emplea mecanismos y procedimientos de control interno para áreas específicas como son: caja, logística y almacenes, mantenimiento de unidades móviles y área

de personal, con el fin de fortificar su gestión y lograr sus objetivos propuestos. Así mismo, manifestó que efectúa inspecciones de fiscalización y control rutinarias para verificar que los colaboradores cumplan con las normas de tránsito y que cuenta con tecnología para la ubicación por GPS a través de una llamada por celular y este brinda la ubicación correcta de la llamada, para brindar calidad de servicio, restando tiempo de espera y reducción de costos. Finalmente manifestó que cada operador cuenta con línea de teléfono móvil y radio frecuencia para que puedan estar comunicados a la central, donde las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos. Todas estas acciones son gracias a que cuenta con procedimientos empleados administrativamente y operativamente, para fortificar la gestión”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del control Interno:

Según **Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2019)**, “Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se

habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades. Tal situación materializó un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados. En tal sentido, el Ministerio de Finanzas y Precios pone en vigor la Resolución No. 297 del 2003 que comprende la definición de Control Interno, el contenido de los componentes y las normas para su implementación y evaluación. El Control Interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la

entidad”

Según **James (1997)** “El control de las organizaciones implica que la organización es un instrumento de un agente o un grupo de agentes, quienes lo usan para lograr sus objetivos, destacando la disparidad en los poderes relativos de negociación entre los agentes que tienen el control y los demás. Bajo el concepto de control en las organizaciones, nosotros miramos las organizaciones más simétricamente, desde el punto de vista de varios participantes. En una empresa corporativa moderna ni siquiera el ejecutivo principal controla al resto de la organización porque el CEO* también está sujeto al sistema de control de la empresa. Centraremos la atención en el principal y más general de los problemas, el del control en las organizaciones

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición

(CECOFIS: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros), determinó que “por mucho tiempo la trascendencia del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, si se referían a éste se tenía la cultura de que era innato a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían implicados”

Según el Informe COSO, lo conceptualiza como “un curso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa reuniendo en la

función de administración y dirección, no adyacente a éstos. Encaminado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo”.

2.3.2. El control Interno Operativo

El control Interno Operativo representa el Plan de Organización y todos los procedimientos y métodos enmarcados con la responsabilidad principal de una gerencia, es decir dirigir la Organización de una manera eficiente y eficaz con la finalidad de lograr los mejores resultados. El control Operativo es aquel que se refiere al control de la gestión, y que tiene como objetivo asegurar una gestión eficiente, eficaz y ordenada de la empresa.

2.3.3. Principios:

Para garantizar que el control interno cumpla sus objetivos de resguardar los recursos de la empresa se debe monitorear las actividades realizadas por sus ejecutores, el control interno como un sistema debe proponer las medidas a desarrollar para cada operación, basándose en sus principios. Según el informe COSO de 2013, estos principios son:

- 1. Equilibrio:** Debe definirse las responsabilidades de acuerdo al nivel de control, es decir delegar funciones de acuerdo al cargo otorgado.
- 2. Estándares de Control:** Estos deben servir como guías para la evaluación y ejecución de los planes, para evitar fallas y errores.
- 3. Oportunidad:** El control interno debe ser anticipado, con la finalidad de tomar las medidas necesarias de forma rápida y anticipada.

4. **Objetivos:** El control interno de cada empresa debe basarse en los objetivos, así también debe medir el logro de los mismos.
5. **Variaciones:** Se debe identificar y análisis las variaciones surgidas, para determinar sus causas y proponer las medidas para evitarlas y superarlas.
6. **Costo:** El control interno debe evaluar el costo de la empresa, a través de los beneficios financieros.
7. **Excepción:** Se debe identificar y clasificar los tipos de controles, con la finalidad de determinar que funciones requieren control:
8. **Función Controladora:** La persona designada para supervisar y controlar el desarrollo de las medidas de control interno no debe tener relación alguna con las áreas a controlar, para evitar intereses compartidos en su función.

2.3.4. Categorías:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
3. Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.3.5. Componentes del Control Interno:

Para el Informe COSO, constituye de cinco componentes conexos, que se derivan de la forma como la administración maneja la empresa, y están compuestos a los procesos administrativos, los cuales deberían ser ejecutados por las empresas para darle un buen funcionamiento a su sistema de control.

Éstos son:

- a) **Ambiente de Control:** Se debe instituir un entorno que consienta el estímulo y origine influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos como son: Integridad y valores éticos, competencia, experiencia, dedicación, entre otros.
- b) **Evaluación de Riesgos:** Pide, se establezca un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles. La empresa al implantar su misión y sus objetivos debe igualar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar a la misma.
- c) **Actividades de Control:** Hace referencia a los sistemas, políticas, y éstas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.
- d) **Información y Comunicación:** La entidad debe contar con sistemas de información eficientes puestos a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.
- e) **Supervisión y Seguimiento:** La Administración tiene la gran responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno, el que se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

2.3.6. Reglamento Nacional de Administración de Transporte

(DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC)

En el artículo N°3 Definiciones; en el ítem

“Servicio de Taxi: El medio de transporte especial que se usa dentro del ámbito provincial, que se sirve en vías urbanas e interurbanas, que tiene por objeto el traslado de personas desde un punto de origen hasta uno de destino señalado por quien lo contrata. La tarifa a cobrar por este servicio puede estar determinada mediante sistemas de control (taxímetros), precios preestablecidos, el libre mercado o cualquier otra modalidad permitida por la ley. El servicio de taxi se regula por la Ley y los Reglamentos nacionales de transporte y tránsito terrestre, así como por las normas complementarias que determine la autoridad competente.”

Artículo 26°.- Titularidad de los vehículos

“Los vehículos que están destinados para prestar el servicio de transporte de personas y/o mercancías, público o privado, pueden ser de propiedad del transportista, o como también contratados bajo la modalidad de alquiler, mediante un poco ejecutado diario que se hace al propietario arrendador, que está bajo su facultad monitorear su vehículo mediante el uso de sistemas de seguridad de una entidad supervisada por la SBS y/o CONASEV sea que hayan sido entregados en fideicomiso o que se encuentren sometidos a cualquier otra modalidad permitida por la normatividad del sistema financiero y/o del mercado de valores. 26.2 En todos los casos en que los

vehículos no sean de propiedad del transportista, la habilitación y/o inscripción del vehículo en el registro administrativo de transporte, se efectuará por el tiempo de duración previsto en el contrato que presente el transportista ante la autoridad competente. Esta habilitación y/o inscripción podrá ser renovada, sucesivamente, hasta por el máximo de tiempo permitido por este Reglamento con la presentación de la documentación que acredite que el transportista mantiene el derecho a usar y usufructuar el vehículo.

Lo dispuesto en el numeral anterior no importa una modificación del tiempo máximo de habilitación ó inscripción del vehículo”.

Normativa - Proyecto de Ley N.º 1550

En nuestro país, durante el periodo 2018, el Pleno del Congreso de la República aprobó la ley que regula los servicios que brindan los taxis por aplicativo. *Este registro va a permitir que los afiliados a estas plataformas sean operadores formales, que cuenten con un permiso de operación de la municipalidad competente, que el vehículo tenga SOAT y certificado de accidentes de tránsito al día, pero además que cumpla determinados parámetros que tienen por propósito cautelar la seguridad ciudadana.* El objetivo fundamental es garantizar formalidad y seguridad ciudadana”, señaló Paul Concha, director general de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes (MTC). El funcionario señaló que esto consentirá a la Policía obtener

información importante para la seguridad de los pasajeros como la fecha del viaje, origen, destino, nombre del conductor, entre otros.

Entre las iniciativas trazadas en dicho proyecto, se hallan la identificación del conductor, del vehículo y de la ruta. Igualmente, se reveló que los conductores y los vehículos corresponderán contar con autorizaciones necesarios para el servicio. Asimismo, sitúa la creación del Registro Nacional de Plataformas Tecnológicas para el servicio de transporte privado a cargo del MTC, en el cual estarán registradas dichas empresas. A ello se suma que cada operadora deberá contar con una oficina administrativa en el país y con una central telefónica de atención al usuario las 24 horas del día.

2.3.7. Oficio del Gobierno N° 353-2018:

Según el oficio del Gobierno enviado el último 28 de diciembre al presidente del Congreso, Daniel Salaverry, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no cuenta con los recursos para el financiamiento de este registro.

La creación de un registro de empresas administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación del servicio de transporte especial, taxi por aplicativo, a cargo del MTC, no cuenta con recursos para su financiamiento en el Presupuesto Público para el Año Fiscal 2019," comentó.

Explicaron que la regulación que propone la autógrafa de ley equipara el servicio de taxi por aplicativo con el servicio de taxi tradicional, sin

tener en cuenta las características particulares de los mercados de economía colaborativa ni sus diferencias con los mercados tradicionales de bienes y servicios.

Entre otras de las observaciones formuladas a la autógrafa de ley, el Ejecutivo se preocupa ante un probable aumento del precio de las tarifas de los taxis por aplicativo para los consumidores, debido a una 'duplicación de costos' para las empresas.

2.4. Estudio de caso

DATOS GENERALES

- ✓ Empresa: Her Taxi Service S.A.C, Piura
- ✓ R.U.C: 20604260613
- ✓ Dirección: Call. La legua 142. Cas. La legua- Piura- Catacaos
- ✓ Sector Económico: Act. Operadores Turísticos
- ✓ Estado: Activo
- ✓ Tipo: Sociedad Anónima Cerrada

RESEÑA HISTÓRICA

La empresa, Her Taxi nace como una iniciativa de cinco jóvenes universitarios emprendedores, pero a la vez preocupados por la inseguridad ciudadana que nos asecha día a día, especialmente a las mujeres de la región. Los servicios de taxi no inspiraban confianza. Por ello, gracias a la

inseguridad ciudadana, crearon una agencia de taxis con conductoras mujeres y sólo para mujeres.

Her taxi, entrega nuevas herramientas de trabajo y empoderamiento a mujeres; ya que, son ellas mismas quienes hacen el servicio seguro, dentro de la empresa no existen conductores varones.

El funcionamiento del servicio que ofrecen actualmente no es para todas las zonas de Piura, y aún no manejan un aplicativo, sino, para adquirir el servicio sólo es por llamadas telefónicas o mensajes de WhatsApp.

La empresa desarrolla sus actividades desde inicios del febrero del 2019, desean seguir expandiendo sus servicios, y esperan que más mujeres que tengan auto quieran unirse a su flota y seguir brindando servicio de calidad.

MISIÓN

Ser una empresa líder de taxi exclusivo para mujeres, prestando un servicio personalizado garantizando seguridad y confianza.

VISIÓN

La Visión de Her Taxi es poder expandir el servicio a otras provincias del Perú

PERFIL DE LA EMPRESA

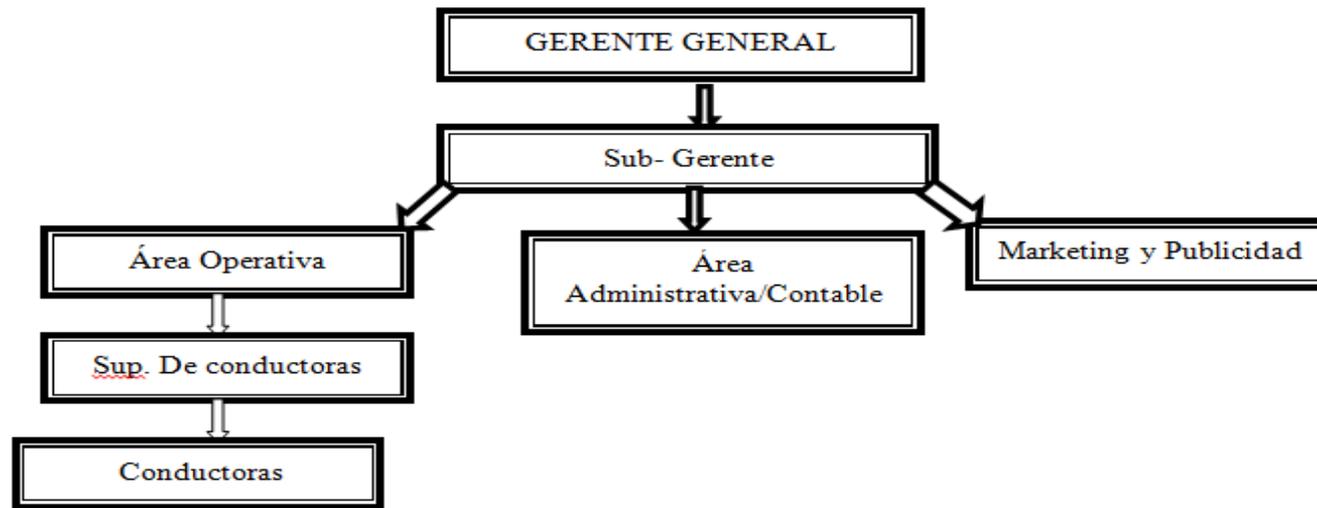
Garantizar la seguridad y confianza al momento de adquirir el servicio de taxi, asegurando la integridad física y psicológica de las usuarias que no sea violentada durante su viaje.

OBJETIVOS

- ✓ Ofrecer un servicio de taxi único que genere una sensación de confianza que les permita a las mujeres poder viajar tranquilas y seguras.

- ✓ Empoderar a la mujer Piurana en el manejo de vehículos y demostrarle a la ciudadanía que una mujer también puede conducir en la calle como cualquiera, y a si realizar cualquier otro trabajo.
- ✓ - Crear nuevas oportunidades de trabajo para las mujeres, darle una posibilidad más de ingreso a las amas de casa, trabajadoras de medio tiempo o universitarias.

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL



Fuente: Elaboración propia sobre la empresa caso de estudio.

III. HIPÒTESIS

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

Martínez (2006), en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Donde aseguró que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que el mismo ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

Galán (2009), en su publicación “*Las hipótesis en la investigación*” donde determinó que “*No todas las investigaciones llevan hipótesis, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren. Sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis*”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación:

El estudio de caso forma parte de una línea de investigación cualitativo.

4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis:

La investigación presenta un nivel descriptivo, ya que se estipula a puntualizar a nivel documental y bibliográfico.

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo:

El universo de la investigación está compuesto al gerente general de la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018

4.2.2. Muestra:

La muestra, la constituye al gerente general de la empresa estudio de caso.

4.3. Diseño de la Investigación

Para el diseño de la investigación, comprenderá, la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual para caracterizar el control interno.

Diseño del instrumento que permita establecer las características del control interno, es no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

No experimental porque no necesita de muestra, descriptivo porque manifiesta las cualidades, bibliográfico y documental porque se necesitarán fuentes virtuales o físicas de información correspondiente a la investigación.

4.4. Definición y Operacionalización de Variables

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de las variables.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

La entrevista; es la técnica más empleada en cuanto a las investigaciones, la misma que deberá estar debidamente estructurada y que al finalizar deberá conseguir un objetivo, en donde las dos personas que participan, realizan los roles de entrevistado, que es quien da su opinión sobre el tema y, el entrevistador, quien se encarga de analizar y recoger la información que el primero le ofrece.

4.5.2. Instrumento

Como instrumento, se hizo uso de un cuestionario pre estructurado con un total de 24 preguntas para la recolección de información.

4.6. Plan de Análisis

Para el análisis de los datos del proyecto de investigación de estudio de casos son un enfoque cualitativo se hizo uso de técnicas descriptivas de la información que se obtuvo, siguiendo los objetivos específicos.

4.7. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESAS HER TAXI SERVICE S.A.C, PIURA - 2018.</p>	<p>¿Las oportunidades del Control Interno en el área operativa mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S,A.C, 2018?</p>	<p>Identificar las oportunidades del Control Interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, 2018.</p>	<p>1.- Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.</p> <p>2.- Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura -</p>	<p>MECANISMOS DE CONTROL INTERNO.</p>	<p>Tipo: Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta entrevista</p> <p>Instrumento. Cuestionario.</p>

			<p>2018.</p> <p>3.- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.</p>		
--	--	--	---	--	--

4.8. Principios Éticos

“Los principios éticos pueden ser notados como los criterios de laudo fundamentales que los integrantes de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus discusiones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. Los cursos de acción que resolvamos tomar tienen que respetar una serie de estándares éticos que se han vuelto vinculantes para los miembros de las distintas comunidades académicas y científicas. Estos tienen como intención avalar que las distintas disciplinas estén al servicio de todos los seres humanos y que en su esfuerzo por el progreso del conocimiento y por el mejoramiento del bienestar de los destinatarios del servicio profesional, se respeten los derechos humanos de todos los grupos involucrados” (Leonardo Amaya, Gloria María Berrío-Acosta, y Wilson Herrera).

a) Responsabilidad social

Un profesional debe impugnar cualquier trabajo o prestación de servicios cuando tenga discernimiento de que estos consigan ser utilizados de modo nocivo a los haberes de otras personas, grupos, instituciones o comunidades. Es más, los ordenamientos de una empresa pueden afectar denegadamente la vida de una comunidad. En estos casos, lo más provechoso es refutar y, de ser posible, denunciar este tipo de actividades.

b) Respeto a la propiedad Intelectual

La propiedad intelectual, según la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, se cuenta a toda creación de la mente humana, y los derechos de la propiedad intelectual resguardan las haciendas de los autores sobre los favores que inventan sus obras. La integridad del investigador resulta notable cuando, en función de las reglas deontológicas de su profesión, se valúan y expresan daños, riesgos y beneficios permisibles que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

c) Justicia

El investigador debe practicar un juicio sensato, loable y tomar cautela correcta para afirmar que las limitaciones de sus capacidades y discernimiento no den lugar o soporten prácticas injustas. La justicia es un valor que lleva a obrar y juzgar, teniendo por camino la verdad. Como valor es un nivel que se anhela lograr y está vinculado ajustadamente al valor del bien general. Reside en el hábito o voluntad firme, constante, perpetua y libre de ser humano de reconocer y otorgar el derecho de los demás.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados y Análisis de Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

CUADRO 2

N°	PREGUNTAS	OPORTUNIDADES
	Perfil de la Empresa	
1	¿Cómo está constituida la empresa? a) Sociedad (X) b) Asociación () c) Otros. ()	X
2	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC? a) SI (X) b) NO () c) ALGUNOS ()	X
3	¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa? a) 1-5 (X) b) 5-10 () c) Más de 10 ()	
	Operatividad de la Empresa	
4	¿Cuenta su empresa con un centro de control y monitoreo? a) SI (X) b) NO ()	X
5	¿Cuenta su empresa con un encargado de las rutas de los taxis? a) SI () b) NO (X)	
6	¿Los taxis cuentan por dispositivos de ubicación, llámese GPS? a) SI (X) b) NO ()	X
7	¿Sus conductoras son capacitadas frecuentemente? a) SI () b) NO (X)	

8	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir? a) SI (<input type="checkbox"/>) b) NO (<input checked="" type="checkbox"/>)	
9	Con respecto a sus usuarios, ¿Han recibido alguna queja? a) SI (<input type="checkbox"/>) b) NO (<input checked="" type="checkbox"/>)	X
10	¿Gozan de plataformas virtuales para que sus usuarios puedan realizar reclamos pertinentes, o le faciliten acceso a comunicación con la empresa? Redes Sociales(<input checked="" type="checkbox"/>) Página web(<input checked="" type="checkbox"/>) Número de celular(<input checked="" type="checkbox"/>) Otros (<input type="checkbox"/>)	X
11	¿Quién evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de taxi? a) Personal encargado (<input type="checkbox"/>) b) Aplicativo Móvil (<input checked="" type="checkbox"/>)	X
12	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos? a) SI (<input checked="" type="checkbox"/>) b) NO (<input type="checkbox"/>)	X
13	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente? a) SI (<input type="checkbox"/>) b) NO (<input checked="" type="checkbox"/>)	
14	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias? a) SI (<input checked="" type="checkbox"/>) b) NO (<input type="checkbox"/>)	X
15	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte? a) Mensual (<input type="checkbox"/>) b) Semestral (<input checked="" type="checkbox"/>) c) Anual (<input type="checkbox"/>) d) Cada conductora se hace cargo de ello (<input type="checkbox"/>)	
16	¿A quién pertenecen las unidades móviles con que realizan el servicio? a) Unidades Móviles propias de la empresa (<input type="checkbox"/>) b) Unidades móviles de cada una de las conductoras (<input checked="" type="checkbox"/>)	
17	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?	X

	a) Extintor en polvo (X) b) Kit de herramientas básicas. (X) c) Llanta de repuesto. () d) Botiquín de primeros auxilios. () e) Todos los mencionados. ()	
18	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente? a) SI () b) NO (X)	
19	¿Se encuentran siempre disponibles las unidades móviles para la operatividad del servicio? a) SI () b) NO (X)	
20	Las conductoras de sus unidades, ¿Cada qué tiempo realizan su examen médico? a) Mensual () b) Trimestral () c) Dos veces por año () d) Anual () e) Cada una lo realiza según el tiempo que crea disponible (X)	
21	En el caso de que sus unidades sufran algún desperfecto en las unidades, ¿Está afiliado a alguna empresa que remolque los autos? a) SI () b) NO (X)	
22	¿Aplican pruebas psicológicas a las conductoras de taxi? a) SI (X) b) NO ()	X
23	¿Cada qué tiempo les revisan el aceite a sus unidades móviles? a) 100 km () b) 250 km () c) 300 km (X) d) 500 km ()	
24	¿Cuenta la empresa con un cuadro de sanciones por el incumplimiento del trabajo? a) Si (X) b) No ()	X

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

Según en la encuesta aplicada se han identificado las siguientes oportunidades:

- a) Es una entidad formal que cuenta con conductoras, que poseen la licencia categorizada tal como exige la normativa del MCT, como política de evaluación se exige al personal realizarse pruebas psicológicas, para garantizar que se encuentran estables emocionalmente y así prestar un buen servicio.
- b) Cuenta con un centro de control y monitoreo a través de un aplicativo móvil, este aplicado a la vez tiene insertado un dispositivo de ubicación, llamado GPS. Asimismo, esta aplicación evalúa y supervisa el desempeño de las operadoras de taxi.
- c) La empresa goza de una buena aceptación el mercado de taxis por aplicativo, debido a que brinda un buen servicio hasta la fecha ningún usuario se ha quejado.
- d) Cuenta con una persona encargada de supervisar que las conductoras cumplan en prestar un buen servicio, esto con la finalidad de evitar una amonestación por parte de la empresa haciendo prevalecer sus normas establecidas, que estipula que de suscitarse un reclamo ella quedaría impedida de trabajar por 24 horas.
- e) Las unidades de transporte se encuentran equipadas para hacer frente a contingencias, es así que cada taxi tiene su propio Kit básico de herramientas: que consta de linterna, dos triángulos, llantas de repuesto, botiquín y su extintor en polvo.

5.1.2. Respecto al Objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

1. Según la encuesta aplicada al gerente general de la empresa Her Taxi Service, refiere que la empresa está constituida como sociedad anónima cerrada, debido a que todas sus asociadas tienen un vínculo amical, asimismo todas las asociadas son de sexo femenino, mujeres que prestan servicios, para mujeres. La empresa caso de estudio es una entidad formal, se encuentra inscrita en SUNARP y cumple como contribuyente ante SUNAT, declarando puntualmente de manera mensual, pagando sus tributos, etc. Her Taxi Service S.A.C, tiene un año en el mercado de servicios de taxi, y con aplicativo tiene un aproximado de tres meses.
2. Con lo que respecta a las conductoras de las unidades móviles, ellas si poseen la categoría de licencia que exige el Ministerio de transportes y comunicaciones, para prestar el servicio de taxi el, cual es obligatorio tener la categoría A-IIa, para lo que refiere conducir carros oficiales de transporte de pasajeros como Taxis, servicio turístico, transporte internacional fronterizo, de contar con la licencia AI, estaría infringiendo el reglamenta nacional de tránsito y esto con llevaría a ser multadas, además debe

cumplir con una serie de obligaciones, con el pesaje que según norma lo exige debe pesar por lo menos mil kilogramos y tener un motor de 1.2 litros como mínimo, siendo éste uno de los requisitos indispensable para pertenecer a la empresa y a la vez tener que pasar un examen psicológico, realizado por un profesional correspondiente.

3. Cada conductora de Her Taxi Service S.A.C, tiene vehículo propio, son alrededor de 6 unidades con los que desarrollan los servicios. El gerente general explicó que la empresa no cuenta con una flota propia de autos, sino que disponen del aplicativo móvil para que puedan acceder a que las conductoras realicen el servicio de taxi, es por ello que no están obligados a tener los propios, a diferencia de otras empresas de taxis que cuentan con un mínimo de 20 unidades, esto sucederá hasta que la norma para taxi por aplicativo entre en vigencia.

4. Con lo que respecta al centro de control y monitoreo de las unidades, Her Taxi Service S.A.C, sí cuenta con ello para que puedan estar pendientes y al cuidado de las conductoras, así mismo se acogen al aplicativo en donde pueden observar si la conductora realizó algún cambio de ruta, o tuvo destinos adicionales para los que fue contratado el servicio.

5. En cuanto a las rutas que ofrece Her Taxi, no tienen un encargado para ello, es por tal motivo que la empresa designó los lugares por donde se pueden desarrollar el servicio, por considerarse zonas no tan vulnerables (Piura- Castilla); además es responsabilidad única, de las conductoras quienes aceptan si la usuaria solicita el servicio para alguna zona fuera de las que tienen permitido, y en lo que respecta a la disposición del servicio, cada una acepta y realiza según su disponibilidad de tiempo, porque ellas manejan sus propios horarios. Es de resaltar que cada unidad cuenta con un dispositivo de ubicación, GPS.
6. Cada mes las conductoras se reúnen para recibir charlas de seguridad, y manifestar sus anécdotas, problemas o inquietudes, son en estas reuniones donde verifican que las conductoras se encuentren en buenas condiciones para realizar sus actividades, no realizan las inspecciones diariamente o cada vez que ellas realicen sus actividades. De igual modo pasa con la supervisión en cuanto al cumplimiento de procedimientos establecidos, esto es de manera general con la persona asignada en dicho puesto.
7. La nueva modalidad de empresa, Startup, que implica introducir tecnología en negocios para adquirir clientes, ser negocios jóvenes e innovadores como fue en un momento Uber, Beate, Easy taxi, y como es el caso de la empresa en estudio, Her Taxi Service S.A.C, con conductoras mujeres exclusivamente para mujeres, en éste caso, presenta gran aceptación y sin quejas o

reclamos, cada vez aumenta la población que requiere el servicio, y la forma de contactarlo es mediante las diversas plataformas virtuales que ofrece, llámese redes sociales , página Web, WhatsApp, número de celular. Ello ha facilitado el acceso a comunicación y que sean las usuarias quienes evalúen el desempeño de las operadoras mediante su aplicativo móvil, cuentan con una calificación de 1 a 5, siendo este último el mayor puntaje, teniendo esto como una opción para mantener la comunicación constante con el cliente.

- 8.** Con lo que respecta a la revisión de reportes, no sucede permanentemente porque las conductoras no llegan siempre al local de la empresa y esperan hasta la reunión mensual para que puedan comunicar y pasar a inspeccionar los reportes de infracciones que cada una de ellas tenga. (El gerente general refiere que hasta el momento ninguna de ellas ha presentado infracción).

- 9.** Las unidades móviles se encuentran equipadas para hacer frente a cualquier contingencia, cada unidad posee un kit de herramientas: que consta de linterna, dos triángulos, llanta de repuesto, botiquín y extintor en polvo. Cabe precisar que todo esto es responsabilidad única de cada propietaria; así mismo, el aplicativo móvil tiene una opción de “llamado de auxilio” en el que, si requiere de ayuda, puede solicitarla mediante el equipo

móvil. Por otro lado, cada una de ellas elige cada cuanto tiempo hacerles el mantenimiento a sus vehículos, (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales). De igual forma sucede con los exámenes médicos cada una de ellas, es quien elige el tiempo en que los realizan (mensual, trimestral, semestral, anual). La empresa no asume estos gastos.

10. Con respecto a los seguros para la operatividad del servicio, sólo cuentan con SOAT, ningún otro seguro adicional como antirrobo y menos se encuentran afiliadas a alguna empresa que remolque las unidades en caso lo requiera ante cualquier desperfecto, otro factor influyente es la parte económica, ya que, les correspondería a las conductoras asegurar sus unidades móviles.

11. La empresa sí cuenta con un cuadro de sanciones por incumplimiento de trabajo. Her Taxi Service S.A.C, es básicamente una empresa en donde ofrece la posibilidad a mujeres desarrollar actividades de servicio de taxi, respetando los horarios de cada una de ellas para realizarlo. El gerente general indicó que por cada servicio que realizan, la empresa recibe el 15% de ganancia como comisión, ellos se encargan de crear el aplicativo y cederlo para facilitarles a las conductoras la accesibilidad con sus futuras clientas, él junto a todo su equipo, brindan capacitaciones, etc.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

1. Contratar un mecánico automotriz que revise los vehículos, emita un diagnóstico y repare las unidades.

De acuerdo a las deficiencias detectadas, una de las propuestas de mejora principales es la contratación de un técnico mecánico que revise las unidades de transporte al iniciar las actividades diarias, debido a que actualmente las conductoras realizan revisión de las unidades de manera anual o cuando estas presentan fallas, la finalidad de esta propuesta es detectar a tiempo las fallas en los repuestos y así verificar el estado de los mismos de los vehículo en general, esta política de control interno busca asegurar la calidad en la prestación del servicio, evitando el riesgo de que las unidades se queden inoperativos a mitad de una ruta u ocasionan accidentes de tránsito. Los mecánicos actualmente tienen conocimientos amplios sobre la ejecución de un mantenimiento periódico de los vehículos, para realizar un trabajo efectivo deben revisar a detalle la combustión de los taxis, así como estar relacionados con cada uno de los repuestos para poder retirarlos, cambiarlos y ensamblarlos. La mecánica como actividad requiere de mucho conocimiento. Esta persona debe estar sumamente capacitado

e informado sobre las nuevas tecnologías que en la actualidad poseen los vehículos y así brindar un cuidado óptimo a las unidades.

2. Perfil del mecánico a contratar:

- a) Que tenga amplios conocimientos en todo tipo de vehículos.
- b) Que esté capacitado para identificar, y realizar un diagnóstico para cambiar los repuestos que están fallando de la unidad en general.
- c) Tener conocimiento de los diversos tipos de motores que existen actualmente, así solucionar en la brevedad posible las reparaciones.
- d) Tener conocimiento, en soldaduras para reparar y cambiar el chasis de los autos ante cualquier desperfecto.
- e) Ser asertivo para resolver los problemas.
- f) Diagnosticar y solucionar problemas de manera rápida utilizando un pensamiento analítico.
- g) Tener precisión en sus diagnósticos.
- h) Tener habilidades para realizar cálculos y comunicar los problemas detectados.
- i) Comunicarse de manera empática con las conductoras.
- j) Tener capacidad de comprensión de documentación técnica.
- k) Tener la disponibilidad de trabajar en equipo, de manera dinámica en este caso con mujeres.

- l) Ser ordenado, tener la capacidad de organizar su área de trabajo y su tiempo, para evitar daños a las unidades o repuestos y ocasionar accidentes.
- m) Manejar las programaciones y tiempos establecidos con las conductoras para revisar las unidades.

3. Funciones de mecánico en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura.

- a) Realizar revisión técnica y mantenimiento de manera periódica.
- b) Verificar la cantidad de fluidos y ajustar estos agregando más producto si la unidad lo requiere (aceite para el motor, gas refrigerante, entre otros.
- c) Revisar y cambiar los filtros de aceite, aire cuando estos lo requieran. Inspeccionar y reemplazar los filtros de aire, aceite, entre otros, cuando sea necesario.
- d) Hacer limpieza a las partes del motor y hacerles lubricante.
- e) Verificar la batería y el sistema eléctrico del vehículo.
- f) Revisar y reparar los repuestos averiados.
- g) Realizar el diagnostico efectivo del estado de los vehículos empleando las herramientas adecuadas.
- h) Verificar y calibrar el sistema de frenos.
- i) Verificar el aire y el estado de cada llanta del taxi, alinearlas.

- j) Revisar si las tuercas y tornillos estas ajustados o si falta alguno.
- k) Retirar cada pieza del motor para detectar fallas.
- l) Realizar reparaciones completas para reemplazar repuestos averiados.
- m) Identificar el tipo de averías y establecer un procedimiento de reparación.
- n) Desmontar y examinar cada accesorio del motor.
- o) Solicitar el cambio de piezas en mal estado o irreparable de manera oportuna.
- p) Brindar a las conductoras un informe de las reparaciones ejecutadas, el costo de cada servicio y la sustentación de la compra del repuesto reemplazado.
- q) Realizar las pruebas respectivas al vehículo reparado o revisado.

4. Crear e implementar medidas de control interno en el área administrativa

Esta propuesta de mejora desarrolla las acciones y actividades de control interno a desarrollar para establecer un control interno eficiente en el área administrativa. El control interno en esta área es deficiente, estas medidas a adoptar buscan dar prioridad a la función de cada trabajador, supervisar, establecer procedimientos y mantener un control sobre el sistema de información contable de la empresa. Finalidad:

- ✓ Promover la eficiencia y eficacia de la empresa.
- ✓ Fomentar el cumplimiento de las normas y principios de la entidad.
- ✓ Crear un ambiente de control, a través de una serie de actividades de control interno directo con las respectivas restricciones.

5. Procedimiento para crear un ambiente de control:

- 1) Definir los objetivos y metas de las medidas a crear e implementar.
- 2) Definir las políticas que funcionaran como una guía de acción y procedimiento a realizar para ejecutar las medidas de control interno a establecer.
- 1) Establecer un sistema de Organización para ejecutar las medidas.
- 2) Establecer límites de autoridad y la responsabilidad de cada colaborador.
- 3) Establecer medidas para proteger y utilizar de manera eficiente los recursos.
- 4) Dirigir al personal administrativo a través de un sistema de evaluación de desempeño.
- 5) Establecer mejoras de acuerdo a los resultados obtenidos de las acciones de control interno ya realizadas.

- 6) Crear mecanismos de evaluación para determinar la opinión de las conductoras con respecto a la gestión que realiza el área administrativa de la empresa.
- 7) Adquirir sistemas nuevos para procesar la información y ejecutar un mejor control y gestión.
- 8) Organizar una evaluación completa de la gestión.
- 9) Crear programas de capacitación, inducción y actualización para el personal administrativo.
- 10) Crear e implementar la normatividad de la empresa.

6. Medidas de control interno a desarrollar en el área administrativa de Her Taxi Service S.A.C, Piura.

- a) Realizar arqueos de caja para revisar las transacciones efectuadas y verificar si las conductoras cumplieron con el depósito de su porcentaje pactado cada carrera realizada.
- b) Controlar la asistencia de sus trabajadores.
- c) Establecer funciones y responsabilidades a cada trabajador.
- d) Realizar un inventario de los bienes y recursos que posee el área para compararlos, con lo registrado en la contabilidad.
- e) Evaluar el desempeño del personal administrativo, hacer un seguimiento exhaustivo de su perfil personal, para determinar si es el adecuado para la función que realiza.
- f) Mantener organizada la documentación contable y demás documentos que manipula el personal administrativo,

- g) Controlar el ingreso de personal no autorizado a esta área.
- h) Supervisar el cumplimiento de la normativa fiscal, tributaria y civil.
- i) Verificar que las operaciones financieras están dando el resultado proyectado.

7. Otras propuestas a realizar en el área Operativa

- 1) Her Taxi Service S.A.C, Piura sí cuenta con un centro de control y operaciones, pero deberá implementarse con uso de equipos móviles netamente para la empresa, sin otros fines personales, así mismo, contar con dispositivos GPS no sólo con los que cuenta la aplicación de equipos móviles, sino un GPS en la base que logre monitorear a todas las unidades. Se recomienda implementar también, una matriz con los datos de los clientes permanentes a fin de que puedan almacenar sus datos con sus rutas frecuentes, otra medida para la atención más eficaz puede ser con la creación de Software que permita mediante la detección de llamada de la usuaria se automaticice.
- 2) Para las rutas de los taxis, la empresa no cuenta con un responsable o encargado, pero debería tener uno para que tengan con exactitud el conocimiento de las rutas que las asociadas (conductoras) aceptan, que por un aspecto de

formalidad y de seguridad ellos sepan también en que puntos de Piura y/o Castilla se encuentran brindando el servicio y con ello los responsables podrán manejar un rol de rutas frecuentes.

- 3) Para que las unidades sean ubicadas rápidamente, deben contar con GPS. En caso de Her Taxi sí hacen uso de este tipo de tecnología; pero, tendrían que siempre mantenerse activos y conectados. Utilizando un programa de localización por GPS para ayudar al centro de control y a mantener una buena vigilancia sobre los autos, por protección a la conductora y quien haya requerido del servicio.
- 4) Her Taxi realiza capacitaciones una vez al mes, son temas básicos y es sólo por unos minutos, ya que en la reunión mensual antes mencionada se tratan diversos puntos con respecto al servicio. Como mejora, se planteó que las conductoras deben ser capacitadas constantemente con temas como: Normas de seguridad en el transporte, Manual de bolsillo del conductor, reglamento nacional de tránsito según el MTC, educación vial, entre otros, todos ellos con personas autorizado.
- 5) La empresa no realiza supervisiones rutinarias que ayuden a verificar que las operadoras se encuentren en óptimas

condiciones para la realización de los servicios, por ello, como propuesta de mejor se plantea que la encargada cite a las conductoras a una hora apropiada durante el día, para que, pueda realizar la supervisión respectiva.

- 6) Her Taxi Service S.A.C, no ha recibido queja alguna, pero a pesar de que no haya sucedido, deberían estar en constante alerta, para que puedan solucionar alguna queja o reclamo que podría suscitarse. Con respecto a las contingencias que pueden suceder, las unidades sí pueden hacer frente con las herramientas que tiene, así mismo se recomienda ampliarlos con un botiquín de primeros auxilios.
- 7) El uso de tecnología para la empresa es vital, y a pesar de que haga uso de varias plataformas virtuales que le ayude como estrategia de marketing, tienen que estar pendientes de las mismas, tener alerta de mensajes o respuestas inmediatas, respecto al servicio brindado para sus usuarias. Se reitera que, los números de teléfono o WhatsApp deberán ser para uso exclusivo de la empresa, sin fines personales.
- 8) Por medio del aplicativo móvil, la usuaria evalúa el desempeño del servicio; pero, como propuesta de mejora, se plantea que sea un encargado de la empresa misma

quien se encargue de la evaluación, para evitar malos entendidos a futuro, es preferible que sean ellos personalmente quienes califiquen ya que el aplicativo móvil se puede manipular a favor de la conductora.

9) A pesar de que dentro de la empresa exista una persona asignada a la supervisión del cumplimiento de prestar buen servicio, debería asegurarse de que los mismos se cumplan, y se puede hacer mediante registros, intervenciones, supervisiones, evidencias mediante fotográficas, y/o apoyarse de las evaluaciones que los usuarios realizan por el aplicativo móvil.

10) Con respecto a los reportes de infracciones, debe cambiar para beneficio de la empresa, es importante que uno de los jefes se encargue de monitorear dichos alcances para que las conductoras los subsanen o cumplan con las sanciones que se les impongan.

11) El mantenimiento de las unidades móviles se efectúa por parte de las conductoras, ellas deciden cada cuanto tiempo realizarlo; pero, se plantea que dentro de la empresa exista un responsable que maneje dicha información y lleve un control del tiempo en que se efectúa el mantenimiento, esta medida es para ayudar con un recordatorio a las conductoras y que el gerente general de la empresa,

establezca como política que el mantenimiento sea supervisado por la empresa para mayor seguridad.

12) Ante la respuesta de que las unidades móviles son propiedad de las mismas conductoras, se plantea que la empresa adquiriera sus propias unidades, que pueda financiarlas poco a poco, para que tengan su flota de autos a fin de generar puestos de trabajo para mujeres, que sepan conducir y que cuenten con los requisitos que ellos hayan planteado pero que no tengan autos; de ésta manera, irá creciendo más la empresa, y ayudando a más mujeres.

13) Frente a accidentes, robo, o servicio de remolque; las unidades no cuentan con otro seguro adicional que no sea el SOAT, ante ello, y a pesar de que por motivos económicos la empresa aún no puedo adquirirlos, se recomienda, plantearse la idea y buscar formas para firmar contrato con alguna aseguradora que pueda brindarles facilidades de pago, o llegar a algún acuerdo con las conductoras para que ellas cancelen un porcentaje y Her Taxi service S.A.C, se encargue de la diferencia. Por otro lado, se plantea la misma propuesta de mejora para los exámenes médicos por los que tienen que pasar y estos son: exámenes médicos (como evaluación oftalmológica completa), exámenes de laboratorio, exámenes

complementarios (como por ejemplo: espirometría, Audiometría, Evaluación Psicológica, Test de fatiga y somnolencia).

14) La empresa sí cuenta con un cuadro de sanciones por incumplimiento, pero como aporte, planteo que con ese mismo control se ejerza en diferentes funciones de la empresa, como el CCO (centro de control), área administrativa, el manejo de porcentaje de ganancias, efectividad y desarrollo del servicio. Es decir, si Her Taxi Service S.A.C, Piura no sólo debe tener el cuadro de sanciones, sino que también deberá mantener comunicación constante y fluida con sus conductoras.

VII. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura – 2018

1. Se concluye que la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura es una empresa formal, que brinda todas las facilidades necesarias a las conductoras para ofrecer un servicio de taxi exclusivo para mujeres con conductoras mujeres, creada por jóvenes emprendedores. Las conductoras cuentan con la licencia y categoría que exige el MTC.
2. Cuenta con personal encargado para asegurarse, que el servicio adquirido por las usuarias sea eficiente, es así que se exige a las conductoras que se realicen pruebas psicológicas, esto con la finalidad de dar tranquilidad y una buena calidad de servicio.
3. Tiene un sistema de control y monitoreo a través de un aplicativo móvil, que a las ves funciona como GPS, para hacer seguimiento a las rutas diarias de las conductoras.
4. Todas las unidades que prestan el servicio están equipadas con sus respectivos Kit de herramientas para hacer frente a cualquiera

contingencia que puedan surgir, el cual consta de: una linterna, dos triángulos, llantas de repuesto, botiquín de primeros auxilios y extintor en polvo.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

1. Her taxi es una empresa que trabaja bajo la modalidad de Starup, porque este modelo se acoge a todas las plataformas de la tecnología, haciendo que su capacidad de crecimiento económico sea más rápido sin invertir mucho capital de altas cantidades y tiene la facilidad de adquirir clientes haciendo el uso del marketing virtual, es un negocio para jóvenes innovadores y creativos, a diferencia de una MYPE, que tienen que invertir una buena suma de dinero y al cabo de un tiempo recién obtienen ganancias.
2. Se llegó a la conclusión de que “Her Taxi Service S.A.C, Piura no cuenta con una flota de autos propios, pero a pesar de ello, las conductoras pertenecientes a la empresa, tienen auto propio y cuentan con la licencia de conducir A-IIa, siendo éste uno de los requisitos indispensable para pertenecer a la empresa.
3. Se concluye que la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura dispone de un aplicativo móvil, el permite la ubicación de las conductoras

para que puedan realizar el servicio de taxi, por esta razón la empresa no está obligado a tener vehículos propios, esto sucederá hasta que la norma para taxi por aplicativo entre en vigencia, de lo contrario cuando Her taxi Service S.A.C, cuente con un capital para adquirir su propia flota.

4. Se concluye que la empresa desarrolla los servicios de taxi en las zonas de Piura y Castilla; lugares exclusivos tales como, Angamos, Santa María del Pinar, Santa Margarita, Los Portales, Ignacio Merino, San José, Santa Ana, Miraflores, Open Plaza, Country Club, etc. A pesar de ello es responsabilidad única, de las conductoras quienes aceptan, si el servicio es para alguna zona fuera de las rutas que tienen permitidos esto con la finalidad de salvaguardar su integridad física, o el hurto de su unidad. Por consiguiente, se concluye que cada conductora que presta el servicio lo realiza de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, porque son ellas las que manejan sus propios horarios. Es de resaltar que cada unidad cuenta con un dispositivo de ubicación, GPS.

6.1.3. Según objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área operativa que mejore las posibilidades en la empresa Her Taxi Service S.A.C, Piura - 2018.

Con respecto al Perfil de la empresa:

1. Se concluye que Her Taxi Service S.A.C, Piura es una empresa formal pero nueva en el mercado, que cuenta con conductoras que si tienen la licencia de categoría que según el reglamento de MTC lo exige.

Con respecto a la operatividad de la empresa:

2. Una de las principales propuestas explicadas es la contratación de un técnico mecánico automotriz, que revise las unidades de manera periódica para detectar y/o identificar fallas de los vehículos, el motor y otros accesorios, en esta propuesta se indica el perfil de la persona a contratar y sus funciones en la empresa
3. Se concluye que Her Taxi Service S.A.C, Piura presenta deficiencias en el área operativa por subsanar y que les ayude a mejorar su infraestructura y servicio. Las recomendaciones fueron:
 - a) Implementar una matriz con los datos de los clientes, y esto gracias a la creación de un Software que les facilite que

mediante la detección de llamada se automatice y les indique la ubicación exacta de la fémica.

- b) Con ayuda de las redes sociales, pueden generar más publicidad y marketing para la empresa y así aumente la cartera de clientes de la que ya tienen uso, lógicamente los nuevos ingresos pasarían a la base de datos de la matriz.
- c) Contar con un responsable o encargado para tener conocimiento de las rutas, y que se establezca como norma que siempre se mantengan activos los GPS.
- d) Realizar capacitaciones constantes con temas como: Normas de seguridad en el transporte, Manual de bolsillo del conductor, reglamento nacional de tránsito según el MTC, educación vial, entre otros, todos ellos con profesional capacitado.
- e) Plantear la aplicación de diferentes políticas dentro de la empresa, como son: que tanto la evaluación de las conductoras, y el mantenimiento de los vehículos sean cubiertos por parte de la empresa. Otra política será que, se contrate o se asocie con algún taller de mecánica para que ante cualquier emergencia puedan auxiliarlas.
- f) Del cobro por el servicio prestado, un 15% es destinado para la empresa, el porcentaje restante es para cada conductora; se deberá replantear dicha norma a fin de que las cantidades recaudadas sean para beneficio exclusivo de

ellas mismas, y que los ingresos sean más altos pueden ampliar la zona de rutas en donde ofrecen sus servicios.

4. Se concluye que Her Taxi S.A.C, Piura no hace uso constante de herramientas de control interno y tampoco tiene un área destinada para ello, durante su primer año de actividad económica se han centrado en el desarrollo del servicio descuidando su sistema de control interno, se espera que con el tiempo subsanen los errores y puedan modificarlos.

Con Respecto al área administrativa:

5. La otra propuesta de mejora principal explicada es la determinación de las medidas de control interno a adoptar en el área administrativa, así como las actividades a realizar para establecer un ambiente de control que garantice el cuidado de los recursos financieros y materiales de la empresa.
6. Con un año en el mercado de servicio, el área operativa de Her Taxi Service S.A.C, Piura ha presentado algunos inconvenientes a pesar de ser un proyecto novedoso. La operatividad se ha visto afectada porque aún no definen un manual de control interno en donde se puedan plasmar las actividades y segregación de funciones de cada uno de los administrativos y operarios. Ante ello, la investigación se centra en el desarrollo de las actividades y las herramientas a las que se acogen para lograrlo, por tanto, se plantea que el

centro de control (CCO) funcione de forma correcta y que no se vean afectadas las operaciones. Con el soporte de un CCO pueden monitorear las rutas de las conductoras, de esa manera mantener el orden y la seguridad de todas. Así mismo, quienes se encuentren laborando en el área del CCO deberán registrar el reporte diario de las conductoras de las clientes frecuentes a fin de que se mantenga el orden y contacto de ellas, por otro lado, podrán implementarse o renovar los kit de herramientas en cada vehículo para solucionar cualquier inconveniente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amaya, L, Berrio, G & Herrera, W. (2018). *¿Qué son los principios éticos?. Ética Psicológica.*

Disponible en:

<http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/16-que-son-los-principios-eticos>

Benites, M. (2018). *“Los Mecanismos de Control Interno de las empresas de Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú- Empresa de Servicio & Transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018.”.* Piura- Perú.

Disponible en:

[CONTROL INTERNO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS BENITES LOPEZ MARILUZ YANINA.pdf \(885.5Kb\)](#)

Cochea, H. (2015). *“Manual de control interno para el área contable de la cooperativa de transporte en taxis Villingota, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”.* La Libertad- Ecuador. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/2453?locale=en>.

Defaz, L. & Rodríguez M. (2019). *“Elaboración de un manual de procedimientos de control interno en el área financiera de la cooperativa de taxis Bolívar Muentes”.*

Guayaquil- Ecuador. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7wl-mTWAnyIJ:repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/208+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe&client=firefox-b-d>

Flores, A. (2014). “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro taxi en el Perú- Taxi Turístico San José S.A.C-Piura*”. Piura- Perú. Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/966/GESTION_FINANCIERA_SECTOR_COMERCIO_FLORES_PALACIOS_DIEGO_ANSELMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Galán, M. (2009). “*Las Hipótesis en la Investigación*”. Metodología de la investigación.

Disponible en:

<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

James L. Frank (1997). “*Teoría de la contabilidad y el control. Universidad Nacional de Colombia-sede Bogotá*”. Bogotá-Colombia.

Disponible en:

http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf

Mamani, J. (2018). “*El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016*”. Chimbote- Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Disponible en:

[CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_EMPRESAS_DE_TRANSPORTE_MAMANI_OLIVARES_JUANA_JOSEFINA.pdf \(1.021Mb\)](#)

Martínez, P. (2006). “*El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica*”. Universidad del Norte. Barranquilla- Colombia.

Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Muñoz, D. (2014). “*Sistema de Control Interno Administrativo, Contable y Financiero para la Cooperativa de Taxis y Pre-Asociación de Ahorro y Crédito de Socios, Choferes y Familiares de la Ciudad de El Ángel, Provincia Del Carchi*”. Universidad Técnica del Norte. Ibarra-Ecuador.

Disponible en:

<https://www.google.com/search?q=ibarra&oq=ibarra&aqs=chrome..69i57j0l5.2211j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Ocaña, L. (2015). “*El Control Interno en la Gestión de la empresa d transportes Huascarán S.A 2015*”. Huaraz –Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Disponible en:

[CONTROL INTERNO GESTION OCANA VILLON LUSBET DORILA.pdf](#)
(799.0Kb)

Rodríguez, H.(2014). *“Implementación de un sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión de las empresas de taxi de la Ciudad de Trujillo. Trujillo-Perú”*. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2934>

Ruidiaz, C. (2015). *“Manual de Control Interno para el Área Contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad-Ecuador.

Disponible en:

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2453/1/UPSE-TCA-2015-0001.pdf>

Rufasto, M. (2016). *“Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro transporte urbano de pasajeros, en el Perú Caso: Empresa de Transportes Unidos Super Star SRL - Piura, 2015”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú.

Disponible en:

[file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(9).pdf)

Saavedra, M. (2014). *“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. Chimbote-Perú.

Disponible en:

[file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(11).pdf)

Tandazo, R. (2016). *“Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios –rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú Caso: Empresa de Transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, 2015”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura-Perú.

Disponible en:

[file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(10).pdf)

Toro, A, Fonteboa, A, Armada, E & Santos, C. (2005). *“Programa de Preparación económica para cuadros: Material de consulta, Control Interno. Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros”*. La Habana-Cuba.

Disponible en:

file://tecnicos/d/material_consulta_ci.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Sr (es) :Pedro Nizama

Solicito: Permiso para aplicar encuesta

Yo Wilquer Sinarahua Satalaya, identificado con DNI N° 44093807, domiciliado en .Ubr. La alborada Mz. C Lt.13 marcavelica – Piura . Ante Ud. me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es : "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA EN LA EMPRESA HER TAXI SERVICE S.A.C, PIURA - 2018" .La cual Uds. dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta al área operativa . La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

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

Piura 20 de mayo del 2019



Wilquer Sinarahua Satalaya

DNI N° 44093807



ANEXO 2

 HER TAXI

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Piura, 27 de mayo del 2019

Atención

Sr. :Wilquer Sinarahua Satalaya

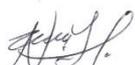
DNI : 44093807

Presente.-

Sirva la presente para saludarlo en nombre de la empresa HER TAXI SERVICE SAC PIURA identificada con RUC N°20604260613 y con domicilio fiscal en Cal. La Legua Nro. 142 Cas. La Legua Piura - Piura - Catacaos, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada con fecha el 20 del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de tesis que tiene como nombre "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA EN LA EMPRESA HER TAXI SERVICE S.A.C, PIURA - 2018" , se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular,


Pedro Nizama Yamonague

HER TAXI SERVICE S.A.C. PIURA

HER TAXI SERVICE S.A.C
CEL: 974150931

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario

El objetivo de esta encuesta tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de mi investigación titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las empresas de servicio de taxi del Perú.

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador: Wilquer Sinarahua Satalaya

Fecha: Mayo, 2019

Instrucciones:

Marque con una "X" la respuesta que considere corresponde a la realidad

N°	PREGUNTAS	SI	NO
	Perfil de la Empresa		
1	¿Cómo está constituida la empresa? a) Sociedad () b) Asociación () c) Otros. ()		
2	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC? a) Si () b) No () c) Algunas ()		

3	<p>¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa?</p> <p>a) 1-5 ()</p> <p>b) 5-10 ()</p> <p>c) Más de 10 ()</p>		
Operatividad de la Empresa			
4	¿Cuenta su empresa con un centro de control y monitoreo?		
5	¿Cuenta su empresa con un encargado de las rutas de los taxis?		
6	¿Los taxis cuentan por dispositivos de ubicación, llámese GPS?		
7	¿Sus conductoras son capacitadas frecuentemente?		
8	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?		
9	Con respecto a sus usuarios, ¿Han recibido alguna queja?		
10	<p>¿Gozan de plataformas virtuales para que sus usuarios puedan realizar reclamos pertinentes, o le faciliten acceso a comunicación con la empresa?</p> <p>a) Redes Sociales ()</p> <p>b) Página web ()</p> <p>c) Número de celular ()</p> <p>d) Otros ()</p>		
11	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de taxi?		
12	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		
13	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?		
14	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?		
15	<p>¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?</p> <p>a) a) Mensual ()</p> <p>b) b) Semestral ()</p>		

	c) c) Anual () d) d) Sólo cuando falla la máquina ()		
16	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?		
17	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias		
18	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias? a) Extintor en polvo () b) Kit de herramientas básicas. () c) Llanta de repuesto. () d) Botiquín de primeros auxilios. () a) e) Todos los mencionados. ()		
19	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?		
20	¿Se encuentran siempre disponibles las unidades móviles para la operatividad del servicio?		
21	Las conductoras de sus unidades, ¿Cada qué tiempo realizan su examen médico? b) Mensual c) Trimestral d) Dos veces por año e) Anual		
22	En el caso de que sus unidades sufran algún desperfecto en las unidades, ¿Está afiliado a alguna empresa que remolque los autos?		
23	¿Aplican pruebas psicológicas a las conductoras de taxi?		
24	¿Cada qué tiempo les revisan el aceite a sus unidades móviles? a) 100 km b) 250 km c) 300 km d) 500 km		