



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA EN LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL  
TURISMO EXPRESS DEL NORTE S.A.C.,  
CASTILLA –PIURA AÑO 2019**

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

**AUTOR:**

**OCAÑA PEÑA DEONILA ESPERANZA  
ORCID: 0000-0002-1103-8851**

**ASESOR:**

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

**PIURA – PERÚ  
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA EN LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL  
TURISMO EXPRESS DEL NORTE S.A.C.,  
CASTILLA –PIURA, AÑO 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ocaña Peña, Deonila Esperanza

ORCID: 0000-0002-1103-8851

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

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Presidente**

**Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo**  
**Miembro**

**Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque**  
**Miembro**

**Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme con una hermosa familia, que es mi inspiración para seguir adelante, por las nuevas metas y oportunidades puestas en mi camino, entre ellas el culminar mi carrera universitaria.

A la Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, asesora de Tesis, por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación, el que me abre las puertas al mundo profesional, agradecida por su valioso tiempo brindado en cada sesión de asesoría.

## DEDICATORIA

A mis hermanas y hermano, por su consejos y apoyo para culminar mis estudios, siempre presente en mi vida profesional, les dedico la presente investigación en muestra que no fueron en vano los esfuerzos de familia.

Este trabajo de investigación se la dedico a la Universidad que me acogió en sus aulas, y que, a través de sus docentes, ha logrado que cumpla una hermosa meta impuesta, el ser una Contadora Pública al servicio de mi país, el que lo ejerceré con responsabilidad y ética profesional.

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019. La metodología fue de tipo cualitativo descriptivo, se trabajó con la información de fuentes documentarias, aplicándose una encuesta a la administradora para encontrar las debilidades y aportar soluciones para la empresa, obteniendo como principales resultados: Que la empresa cuenta con un sistema informático para agilizar las operaciones que se realicen en el área contable; las funciones establecidas de cada trabajador son realizadas con satisfacción ya que se realizan capacitaciones a los choferes a través de medidas de protección que deben ejecutar. Del mismo modo en lo que respecta al espacio establecido que se encuentra en el terminal de Castilla se almacenan repuestos que ayuden a solucionar los problemas técnicos que presenten los vehículos; y en lo relativo a los exámenes psicológicos para saber el estado emocional en que se encuentran los choferes no se realizan. Los usuarios no se sienten satisfechos con la atención que se brinda lo cual es una deficiencia a lo que se concluye que es necesario la aplicación un buzón de quejas y reclamos para saber de los problemas que existen. Se hace necesaria la implementación de unidades vehiculares con herramientas y repuestos de emergencia. Todas estas propuestas permitirán que la empresa adopte medidas correctivas que consideren pertinente aplicar en base a los protocolos, reglamentos emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y buenas prácticas de control interno.

Palabras claves: Control interno, vehículo y repuestos.

## **Abstract**

The research work had as a general objective: to identify the opportunities of internal control that improved the possibilities of the interprovincial transport company Turismo Express del Norte SAC, Castilla-Piura, year 2019. The methodology was descriptive qualitative type, identified with the information from documentary sources, applying a survey to the administrator to find the weaknesses and providing solutions for the company, obtaining as main results: That the company has a computer system to expedite the operations carried out in the accounting area; The established functions of each worker are carried out with satisfaction since trainings are carried out to the drivers through protective measures that must be executed. In the same way as regards the established space found in the Castilla terminal, spare parts are stored that help solve the technical problems presented by the vehicles; and in relation to psychological tests to know the emotional state of the drivers are not performed. The users are not satisfied with the attention that is provided, which is a deficiency to what is concluded that the application is necessary a mailbox of complaints and claims to know about the problems that exist. The implementation of vehicle units with tools and emergency spare parts is needed. All these specific proposals that the company adopts corrective measures that they consider pertinent based on the protocols, regulations issued by the Ministry of Transportation and Communications and good internal control practices.

**Keywords:** Internal control, vehicle and spare parts.

6. Contenido	
1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma de jurado .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de Cuadros .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	7
2.1.3 Regionales / Locales.....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	10
2.3 Marco Conceptual.....	13
2.3.1 Definición de Control Interno.....	13
2.3.2 Objetivos.....	14
2.3.3 Elementos que conforman el Control Interno.....	15
2.3.4 Componentes de Control Interno.....	17
2.3.5 Clasificaciones del control interno .....	18
2.4. Estudio de caso: .....	20

III. HIPÓTESIS .....	23
IV. METODOLOGÍA .....	24
4.1 Diseño de la investigación .....	24
4.2 Población y muestra.....	24
4.4.1 Población: .....	24
4.4.2 Muestra .....	24
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	24
4.4 Técnicas e instrumentos.....	26
4.4.1 Técnica.....	26
4.4.2 Instrumento: .....	26
4.5 Plan de análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia. ....	27
4.7 Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS.....	30
5.1 Resultados.....	30
5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01 .....	30
Cuadro 2: Instrumento de Recolección de datos – Evaluación de Riesgos .....	30
5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02 .....	36
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03 .....	39
5.2 Análisis de Resultados. ....	47
5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01 .....	47

5.2.2	Respecto al objetivo específico N° 02 .....	50
5.2.3	Respecto al objetivo específico N° 03 .....	52
VI.	CONCLUSIONES.....	55
6.1	Conclusiones.....	55
6.1.1	Respecto al objetivo específico N° 01 .....	55
6.1.2	Respecto al objetivo específico N° 02 .....	57
6.1.3	Respecto al objetivo específico N° 03 .....	59
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	62
	ANEXOS .....	65
	ANEXO 1: Formato de entrevista .....	65
	Anexo 2: Otros - RUC .....	68
	Anexo 3: Carta de Presentación.....	69
	Anexo 4: Carta de Aceptación .....	70
	Anexo 5: Encuesta realizada a la Empresa Turismo Express del Norte .....	71

## **7. Índice de Cuadros**

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables ..... 25

Cuadro 2: Instrumento de Recolección de datos – Evaluación de Riesgos ..... 30

## Índice de figuras

Figura 1: Organigrama.....	22
Figura 2: Modelo de tarjeta de control.....	44

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El transporte hoy en día es una actividad de gran aportación económica, por la facilidad en la que se desplazan los vehículos dándole soluciones mediante el traslado hacia el centro de trabajo entre otras necesidades diarias. La modernización que existen entre los vehículos nos muestra los puntos estratégicos como es el caso de como el conductor traslada a los pasajeros, el trato que se les brinda, el no contar con la reglamentación adecuada de sus vehículos y sin embargo dan servicio de transporte.

Para ellos las empresas hacen uso de la tecnología e implementan medidas que ayuden a reducir los riesgos que presentan, realizan técnicas de control así como también han ido innovando para que sus negocios aumenten, mientras tanto también surge la necesidad de establecer medidas de control para proteger los bienes de la empresa , asimismo llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones ordenadas por la administración entre otras actividades que se desarrollan dentro de la empresa. Es por ello que toda empresa debe mantener un sistema de control interno.

La empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C, inició sus actividades desde el año 1999 como toda empresa pequeña, y que gracias a su emprendimiento ha ido creciendo continuamente, hoy en día, cuenta con flota (bus y minivan) haciendo servicio de transporte turístico a las Huaringas, Aypate, El Ñuro, Colán, Máncora, Los Peroles de Canchaque, entre otros, encontrándose sus agencias en el terminal de Castilla y Gechisa (Piura). Esta empresa cuenta con deficiencias en

el área operativa, en lo que respecta al control psicológico que debe tener en cuenta cada conductor, el mantenimiento que se debe realizar a los vehículos antes de realizar su traslado, así como es la falta de atención al cliente lo cual no permite conocer las mejoras que debe realizar la empresa para un mejor crecimiento.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019?

Objetivo general:

Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2020.

Objetivos específicos:

- 1) Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.
- 2) Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

- 3) Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

La presente investigación se justifica porque permitirá dar a conocer propuestas de mejoras después de un diagnóstico en el control interno en las diversas áreas de la empresa de transporte interprovincial en la ciudad de Piura, apreciándose mayor productividad en cuanto a mejorar las falencias en las áreas de logística, mantenimiento y personal, buscando reducir los riesgos innecesarios que pueden traer problemas a las empresas de transporte.

Desde el punto de vista práctico: La presente investigación contribuye a las empresas de transporte interprovincial, a mejorar la prevención de riesgos en el servicio que brindan, se busca mejorar la capacidad de reducir riesgos de forma continua a través del componente evaluación de riesgos que se debe aplicar en cada área para ver sus posibles fallas.

Desde el punto de vista académico: La presente investigación servirá como guía académica para otras investigaciones sobre control interno en el sector transporte interprovincial, y conozcan la importancia de la implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de los objetivos empresariales, permitiendo cada vez, mejorar a través de nuevas investigaciones ya sea por esta universidad u otras universidades, siendo cada vez deben más exigentes en los trabajos de investigación.

La metodología fue de tipo cualitativo descriptivo; donde se realizó un análisis de teorías y bibliográfico documental donde se trabajó con la información de fuentes documentarias, aplicándose una encuesta a la administradora para encontrar las debilidades y aportar soluciones para la empresa

Mediante los resultados obtenidos en la investigación de la empresa se observa que cuenta con algunas deficiencias lo que genera falta de compromiso con los trabajadores en el área operativa para el traslado de los usuarios y la disminución del crecimiento en la empresa por estas debilidades al no examinar las debilidades presentadas. Para ello se realizaron propuestas de mejora que ayuden a llevar un mejor control interno dentro del servicio que se ofrece, poder darle soluciones a los problemas que se presentan en el transcurso de actividades laborales y generar una buena relación entre los clientes.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales.**

Mendoza (2013) “en su estudio denominado Mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua; planteó como objetivo, determinar las condiciones de mejoramiento del transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo y estadístico, sobre el diseño de corte transversal, se obtuvo como resultado que los principales problemas del servicio de transporte urbano colectivo son estructurales y operacionales que provocan altos índices de accidentes y reducen los estándares de calidad. Por lo que sus conclusiones se centraron en que la mejora del servicio debe centrarse en la capacidad técnica y económica de la mano con una adecuada planificación, regulación y control del transporte público dentro del área metropolitana”.

Añasco (2012) en su tesis titulada “Procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC, planteo como objetivo general el adecuado reflejo de las transacciones en los registros contables y la salvaguarda de los activos es el control interno el encargado ya que el tipo de investigación fue cualitativo, nivel descriptivo exista un nivel apropiado de información sobre la consecución de los objetivos operativos los sistemas de información están muy directamente relacionados con los objetivos operativos y de información financiera, como resultados los criterios de aplicación de las encuestas

al personal de la empresa entre los gerentes, choferes y otros, en conclusión, se define que la gestión administrativa y financiera vayan encaminadas a prevenir situaciones indeseables, recomendando mejorar los niveles de eficiencia y productividad y el desarrollo de las actividades de la cooperativa de transportes asociados”.

Posso & Barrios (2014), en sus tesis denominada “Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, manifiesta que el estudio e identificación de los puntos críticos de control en el departamento contable y financiero del Eco hotel La Cocotera, nos permite proponer la elaboración y/o diseño de un Sistema de Control Interno en el mismo, que permita un correcto funcionamiento del departamento, minimice los riesgos existentes y contribuya al mejoramiento y optimización de los procedimientos establecidos y de la información financiera de la entidad. Un Sistema de Control Interno que permita proteger los activos del eco hotel contra despilfarro, fraude o ineficiencia, que asegure la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales, que permita el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía, y que contribuya a la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera”.

### **2.1.2 Nacionales.**

Choquehuanca (2016), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transporte Lucs EIRL en la ciudad de Jaén – 2015, realizado el diagnóstico estableció la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la Gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles no perviven estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control. Se ha realizado una propuesta conformada por seis recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión del personal de la empresa Transportes Lucs EIRL.: Cambio en el organigrama actual, incrementando el área de caja chica; desarrollo del manual de organización y funciones para la empresa; desarrollo de un manual operativo de cobranza; desarrollo del manual de servicio al cliente; desarrollo del flujograma para facilitar la comprensión del proceso de la empresa; determinación de control de la información contable para fortalecer el monitoreo del mismo”.

Aquino (2018); en su tesis titulada “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa Soyuz S.A. – lima, 2017, cuyo objetivo es Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa Soyuz S.A. – Lima, 2017, para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el

recojo de información de la empresa de realizó un Cuestionario, obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el área de cargo y encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Concluyendo que la empresa debe tener un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio”.

Vega & Jiménez (2014), en su tesis titulada “Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012 realizado en la ciudad de Trujillo; cuyo el objetivo general fue: Demostrar de qué manera si se realiza la evaluación de riesgos y control interno según la NIA 400, entonces se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la Empresa de Transportes Negreiros S.A.C. En cuanto al resultado obtenido de las 28 variables independiente y dependiente, fueron positivos, ya que se pudo obtener información acerca del grado de riesgo existente y el grado de confiabilidad del sistema de control interno, y su incidencia en la gestión de la empresa Transportes Negreiros S.A.C.; así mismo se concluyó que, en el diagnóstico inicial cualitativo y cuantitativo realizado a la empresa Transportes Negreiros S.A.C, se determinó que existen riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa, respecto al servicio que se presta al cliente y de orden administrativo, operativo,

control interno contable, los que se constituyen en elementos que indican la probabilidad de que ocurran acciones no previstas y controladas”.

### **2.1.3 Regionales / Locales.**

Sosa (2015) en sus tesis “El control interno y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector transporte interprovincial de pasajeros del departamento de Piura, en el año 2014; manifiesta que durante el 2014 el 80% del personal que presta el servicio de transporte conoce la estructura organizacional de la empresa y sus funciones, mientras el 20% del personal lo desconoce (Tabla 10). El 25% del personal no está capacitado para brindar un mejor servicio de atención al público, mientras que el 75 % del personal está calificados para prestar un mejor servicio. (Tabla 11)”.

Macarlupu (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 Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-m Buss S.A.A. Catacaos, Piura 2015, realizado en la ciudad de Catacaos; cuyo objetivo general fue describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M Buss SAA Catacaos Piura, 2015; en cuanto el resultado la empresa de Transporte 6M Buss SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno. Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es

muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria”.

Montero (2015), en su tesis titulada “Influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014. Obteniendo como resultado que para tener eficiencia y eficacia es necesario el uso de un sistema de control interno, concluyendo que para la empresa es importante tener un buen sistema de control interno lo que conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación.**

### **Teoría de Control interno según Holmes (1987).**

La gerencia es el encargado de implementar el control interno y que todo tiene que tener su visto bueno, por tanto, hay una seguridad en la información financiera, ya que no existe desembolso sin autorización. Todo control interno es responsabilidad de la gerencia y se debe evaluar continuamente, para ver si la implementación del control interno cumple su objetivo que es el de salvaguardar los recursos de la empresa en todas las áreas de la empresa, teniendo un buen control y que todo esté acreditado con formatos numerados y con V° B° de la gerencia para su conocimiento.

### **Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell.**

Se debe implementar de mecanismos de control correctivos a fin de lograr el éxito de los procesos administrativos, que permita determinar las causas que pueden desviar los objetivos empresariales. El evitar los errores es una de los objetivos del control interno por eso debe tomarse las medidas o mecanismos de control que no solo evite errores, sino que establezca donde están las fallas, para la corrección de forma inmediata; el evitar los riesgos permite estar seguros de la información u operaciones realizadas por la empresa en un determinado tiempo, porque el control interno hay que modificarlo, evaluarlo, implementarlo, revisarlo, continuamente.

### **Teoría de control interno de la agencia.**

El control interno es parte de la empresa y por tanto es un sistema legal que se debe acoger y tomar en cuenta en todo tipo de trato para los diferentes procesos de cada área de la empresa o sucursales; estos mecanismos son desde supervisión hasta autocontrol, debe mostrar que se está cumpliendo con la supervisión y la aplicación del médico. Es necesario implementar un sistema de control interno y darlo a conocer a todo el personal, para que se comprometan con el desarrollo del mismo porque forma parte de la empresa, necesita de la colaboración de todo el personal, y sobre todo una supervisión de los altos mandos.

### **Teoría de Control interno de la Contingencia.**

Se debe aplicar un control interno de acuerdo al ambiente en el que se trabaja los altos directivos, tienen que tener un buen ambiente laboral y acceso a los trabajadores, de acuerdo a una estructura organizacional. Toda empresa para tener un buen sistema de control interno, es necesario organizarse no solo estructuralmente sino también los procesos productivos, que todo tenga un flujograma y que se realicen las actividades de acuerdo al proceso que figura en el flujograma.

### **Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor.**

Los mecanismos de control interno, consisten también en implementar máquinas como computadoras o procesadoras, materia prima disponible o en stock, para racionalizar y acelerar el trabajo en los empleados. Hoy en día con la globalización, existen diversas formas de tener el control a través de la informática, solo se debe capacitar al personal para aprovechar a máximo su rendimiento, colocar a cada trabajador en el puesto de acuerdo a su capacidad laboral, se debe tener un control de ingreso hoy en día existen máquinas de control de asistencia por huella digital biométrica, con esto se puede tener un control del personal que trabaja su ingreso y su salida, evitando que falten o que firmen por ellos para que no registrar falta. Es necesario tener un buen sistema de control interno que permita al máximo el rendimiento de los trabajadores.

Los principios en esta teoría son los siguientes “la organización científica del trabajo, consiste en aplicar sistemas de control eficiente reemplazando los de trabajo ineficientes, logrando evitar que los trabajadores simulen que estén trabajando, para eso debe tomar en cuenta tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas. La selección y entrenamiento del trabajador, consiste en ver las capacidades de los trabajadores si va de acuerdo al área que le corresponde trabajar, que sea el adecuado a su capacidad laboral. Cooperación entre directivos y operarios, consiste en estimular al trabajador para que sus intereses sean iguales a los de sus superiores, y se entreguen al trabajo produciendo más, ganando más y evitando la simulación del trabajo” (Sosa, 2015, pág.19). Se trata de trabajar en equipo y armonía, se debe entrenar y capacitar conforme a las necesidades de la empresa, incentivando constantemente para un mejor rendimiento.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición de Control Interno**

Es un sistema integrado implementado por el administrador, funcionarios y trabajadores, con el objetivo de hacer frente a los riesgos, y dar seguridad minimizando riesgos, dando seguridad en los resultados obtenidos del control en los procesos, procedimientos, que se dan en todas las áreas de la empresa para asegurar que todo está constituido en el plan de la organización.

### **2.3.2 Objetivos**

\* Es garantizar que los controles aplicados sean eficientes y con resultados eficaces con una razonable seguridad.

\* Resguardar el patrimonio contra pérdidas o desfalcos de dineros.

Dentro de los objetivos generales del control interno, es la protección de activos, y para cumplir con este objetivo se debe de:

“Ver que todos los procesos funcionen de acuerdo a los objetivos previsto por la administración.

Evaluar y darle seguimiento a la gestión de la empresa por parte de los altos directivos o representantes legales.

Aplicar mecanismos de control para detectar y prevenir los riesgos que se presentan en cada área de la empresa, además de las desviaciones de los objetivos empresariales.

Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo).

### 2.3.3 Elementos que conforman el Control Interno

#### a) Organización

- ✓ Dirección, es el órgano principal es la responsable de la política empresarial y de las decisiones que se desarrollen en el proceso administrativo.
- ✓ Coordinación, que exista homogeneidad y armonía entre las obligaciones y las necesidades de la empresa, que se prevea los problemas, evitando conflictos en cuanto a duplicidad de funciones o ideas contrarias a las de las autoridades.
- ✓ Separación de labores, que quede claro que las funciones son únicas e independientes de cada área:

Labores de operación: encargadas de la producción, o de las ventas.

Labores de custodia: estando a cargo del área de caja o de tesorería.

Labores de registro, que está a cargo del área de contabilidad o auditoría interna.

#### b) Procedimiento

El control interno no es solo administrativo, también debe ser procedimental o control interno de operaciones por eso es necesario que garanticen la resistencia de la organización:

#### **Planeación y Sistematización.**

El control interno también se da a través de manuales o instrucciones, sobre las funciones de cada trabajador, o de la dirección; además debe estar coordinado el

sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos manuales de procedimientos tienen por objeto asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa; uniformar los procedimientos; prevenir y reducir errores; abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y decisiones apresuradas .

### **Registro y formas.**

La aplicación de un buen sistema de control interno debe tratar de adecuar un control sobre pasivo, ingresos y gastos.

### **Informes.**

Lo más importante para la eficacia del control interno es la comunicación que se puede dar a través de informes internos en la empresa por tanto debe existir profesionales que interpreten esos informes y tomen buenas decisiones y alternativas de mejora.

### **c) Personal.**

Un buen sistema de control interno no se puede aplicar en una gran empresa por más consolidada que se encuentre, si no está a cargo del personal capacitado que garantice el cumplimiento de sus objetivos y el adecuado procedimiento implantado.

### **2.3.4 Componentes de Control Interno.**

El informe Coso con el objetivo de mejorar cada vez más el control interno plantea 5 componentes:

#### **Ambiente de control**

Este es el principal componente del control interno porque aquí se estudia y se crea la dirección y el estudio de la gestión empresarial, además se detalla las líneas de autoridad y de responsabilidad, la estructura y las funciones de los empleados y las funciones de la Dirección. Por tanto, este componente propone la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la capacitación de los empleados que hará que se cumplan.

#### **Evaluación de riesgos**

La evaluación de los riesgos se realiza analizar los riesgos relevantes que impidan el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso es importante, que primero se identifiquen estos objetivos que se encuentren vinculados y coherentes. Los riesgos deben ser identificados, administrados; atendiendo a la existencia de un medio interno y externo cambiante.

Se debe aplicar mecanismos para identificar, prevenir y disminuir los riesgos que se presentan por el cambio de personal o estructura organizacional de la empresa. Por tanto, para que la empresa crezca es importante asumir riesgos bajos, que la misma dirección puede identificar y cuantificarlos, y prevenir que ocurran y las posibles consecuencias que ocurran.

### **Actividad de control**

Son los procedimientos y medidas que van a ayudar a que se tomen las decisiones correctas para minimizar los riesgos y se logren los objetivos organizacionales. Por ejemplo, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, revisiones de rentabilidad operativa, etc. Ejemplo, todo proceso debe requerir de la firma y autorización de dos personas que realmente revise y verifique lo que está aprobando antes de firmar.

### **Información y comunicación**

Debe existir adecuados canales de comunicación, donde se puedan dar indicaciones entre superiores a trabajadores; por tanto, se debe comunicar de forma oportuna la información requerida para que los trabajadores puedan cumplir con sus obligaciones. El personal debe ser informado de la importancia de que se participe en el esfuerzo de aplicar el control interno.

### **Supervisión**

Se requiere una constante supervisión en los sistemas de control interno, que determine si el funcionamiento y aplicación del sistema sea el adecuado. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que las altas direcciones y el consejo de la administración deben ser informadas de los aspectos significativos observados.

## **2.3.5 Clasificaciones del control interno**

### **a) Control Interno Contable**

Son los mecanismos de control que se aplican en el área de contabilidad, relacionadas salvaguardar la protección de los recursos tanto materiales como financieros, estas medidas autorizan las operaciones y la exactitud de los registros, la confiabilidad de los estados financieros. Ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados.

#### **b) Control Interno Administrativo**

Son los mecanismos de control diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación con las garantías de los registros contables; ejemplo: todo trabajador debe cumplir con las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la autorización para elegir al personal idóneo para los puestos de trabajo, segregación de funciones, entre otros. Son las medidas que se toman con respecto a la operatividad de la empresa y con los altos directivos; además las normas y políticas que se implanten en la administración.

#### **c) Control Financiero:**

Son los mecanismos de control o medidas que se dan en cuanto al planeamiento económico de la empresa, proyectándose en presupuesto o conciliaciones a fin de tener un mejor manejo de los recursos económicos y monetarios de la empresa.

## **2.4. Estudio de caso:**

### **EMPRESA EN ESTUDIO.**

Razón Social : Turismo Express del Norte SAC.  
RUC : 204407522455  
Estado : Activo.  
Tipo : Sociedad Civil.  
CIUU : 60227  
Dirección : Terminal Terrestre Nro. S-N Urb. El Bosque  
(prolong. Av. Guardia Civil)  
Departamento: Piura.  
Provincia : Piura.  
Distrito : Castilla.  
Teléfono : (073) 473005 – (073 (968020 585)

### **Reseña Histórica.**

La empresa de transporte Turismo Express del Norte SAC, inició sus actividades económicas el 15/06/1999, dentro del sector otras actividades de transporte por vía terrestre, actualmente gracias a su buen servicio que brinda interprovincialmente, le ha permitido crecer empresarialmente y ofrecer una moderna flota, minibuses, sprinter, autos, para los nuevos servicios turísticos que ofrece.

Siendo una empresa que realiza viajes al interior de la provincia, es muy concurrida sobre todo los fines de semana, sobre todo por los colegios para hacer turismo

interno, teniendo una buena acogida; resultando importante para el sector educación, donde dan la posibilidad de conocer más lugares de una forma cómoda gracias a la comodidad y confort de sus flotas de buses.

**Misión:**

Ser una de las mejores empresas de transporte turístico interprovincial en el norte de Piura, y ser de la preferencia de los viajeros y turistas, en todas las rutas interprovinciales que brindamos, por el óptimo nivel de seguridad en el momento del viaje, brindándole seguridad y confianza al pasajero, un buen servicio al cliente con orientación personalizada y guía turística.

**Visión:**

Convertirse a nivel Regional una de las empresas líderes con respecto al servicio de transporte de pasajeros e interprovincial, además de ser reconocida por los turistas a nivel nacional para sus viajes turísticos, de manera que se sientan satisfechos por la variedad de servicios que se complementan en un solo paquete para su propia comodidad en los viajes.

**Valores:**

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Cumplimiento.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Calidad.
- ✓ Innovación.
- ✓ Comodidad
- ✓ Honestidad.
- ✓ Eficiencia.

**Figura 1: Organigrama**

**Empresa de Transporte Turismo Express del Norte S.A.C**



### **III. HIPÓTESIS**

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

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

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación utilizó un diseño bibliográfico, documental y de caso. Se buscó información proveniente de propuestas, comentarios y análisis con temas relacionados al estudio, los cuales se analizaron al determinar los resultados. El tipo de la investigación estuvo comprendido bajo un enfoque cualitativo mientras que el nivel de la investigación fue descriptivo ya que se manejó el desarrollo de la variable encontrada donde se recolecto la información para trabajar y mantener la información más aproximada a encontrar las deficiencias.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.4.1 Población:**

La población estuvo conformada por las empresas de transporte de turismo en el Perú.

#### **4.4.2 Muestra**

Se tomó como muestra a la empresa del caso en estudio Empresa de Turismo Express del Norte SAC. Sometiendo a un cuestionario a la administradora.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables**

**Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables**

Variable	Definición de Variable	Dimensiones	Técnicas e Instrumentos
Control Interno	Son planes, métodos, procedimientos y otras medidas aplicadas en una organización, convirtiéndose en herramientas fundamentales para el crecimiento y el buen funcionamiento de la empresa, salvaguardando sus activos con eficiencia, eficacia y economía.	¿La empresa cuentan con flujograma que permita esclarecer los procesos de cada área y no exista confusión?	Entrevista y encuesta
		¿Existe segregación de funciones en las áreas de la empresa?	Entrevista y encuesta
		¿Existe formatos de requerimiento al momento de brindar el servicio de mantenimiento a los buses?	Entrevista y encuesta
		¿Toma en cuenta registrar todas las ordenes de compras y requerimiento conforme lo soliciten?	Entrevista y encuesta
		¿Existen almacenamiento adecuado de los repuestos evitando que se pierdan o se deterioren?	Entrevista y encuesta

*Fuente: Elaboración propia*

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1 Técnica**

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, de observación y la entrevista.

### **4.4.2 Instrumento:**

Para el recojo de información de la empresa caso, se utilizó un cuestionario pre estructurado de con preguntas cerradas y de alternativas, relacionadas a la investigación, que fue aplicada a la administración de la Empresa Transporte Turismo Express SAC para ver el nivel de evaluación de los riesgos del sistema de control interno aplicado.

## **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir el objetivo específico 1: Se utilizó un cuestionario de 22 preguntas el mismo que fue aplicado a la empresa del caso: Empresa de Transporte Parachique Express Sechura SRL, Piura 2019.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se realizó un estudio detallado de las respuestas que se obtuvo del representante legal de la empresa de transportes.

Para conseguir el objetivo específico 3: se determinó cuáles fueron las propuestas de mejora según el cuestionario aplicado a la empresa de transportes para lograr obtener un cambio en la empresa a través de esta investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia.

<b>Título</b>	<b>Enunciado</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable en estudio</b>	<b>Metodología</b>
Propuestas de mejora en los factores relevantes del Control Interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla – Piura, año 2019	¿Cuáles son las propuestas de mejorar en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla–Piura, año 2019?	Indicar las propuestas de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019	1) Establecer las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., 2) Describir las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno del riesgo de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., 3) Explicar las propuestas de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C.,	Control Interno	Diseño: Cualitativo Descriptivo - Bibliográfico - Documental y de caso. Técnica Revisión bibliográfica y documental. Instrumento: - Entrevista - Observación directa

#### **4.7 Principios éticos.**

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

##### **Respeto por las personas**

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

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

##### **Beneficencia**

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

## **Justicia**

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

## V. RESULTADOS.

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C, Castilla-Piura, año 2019.

**Cuadro 2: Instrumento de Recolección de datos – Evaluación de Riesgos**

N°	PREGUNTAS: AREA: ADMINISTRACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe indagación constante sobre la problemática de los clientes con los choferes?		X
2	¿La empresa tiene claro y definido los procedimientos en las áreas de la empresa para un óptimo desempeño de sus funciones?		X
3	¿Las actividades son ejecutadas y evaluadas para el logro de los objetivos empresariales?	X	
4	¿La empresa cuenta con un sistema informático en el área de contabilidad?	X	
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	

	<b>AREA DE PERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
5	¿Existe segregación de funciones en las áreas de la empresa?	X	
6	¿Los choferes cumplen con la normativa de transporte?	X	
7	¿Cuentan con personal capacitado?	X	
8	¿Se cumple con la legislación laboral?	X	
9	¿Al personal conductor periódicamente se le somete a exámenes psicológicos por el tema de stress?		X
10	¿Los choferes pasan por exámenes ocupacionales periódicos?		X
11	¿El personal que labora cuenta con descanso estricto para el mayor rendimiento?		X
12	¿Se monitorea el nivel de velocidad del vehículo en su tránsito?	X	
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
	<b>ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
13	¿Los requerimientos de mantenimiento son obtenidos oportunamente?	X	
14	¿Se cuenta con personal mecánico		X

	permanentemente?		
15	¿Los buses están inoperativos con frecuencia?		X
16	¿Cada vehículo cuenta con tarjeta de control?		X
17	¿Se cuenta con stock de los principales repuestos y/o accesorios?		X
18	¿Todo vehículo cuenta con un equipo de neumáticos y herramientas?		X
	<b>PREGUNTAS</b> <b>AREA DE LOGÍSTICA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	¿Realiza cotizaciones de suministros y accesorios para los buses?		X
20	¿Alcanzan de inmediato a administración el requerimiento?	X	
21	¿Existen almacenamiento adecuado de los repuestos evitando que se pierdan o se deterioren?	X	

- ✓ De acuerdo con la encuesta aplicada a la administradora se obtuvieron oportunidades a través de las actividades que se realizan dentro de la empresa, estas son evaluadas para el logro de los objetivos empresariales como es el desempeño de los trabajadores para poder obtener buenos resultados en este aspecto. Es el área que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la empresa, así mismo al ser el área que está en mayor contacto con los conductores de los vehículos se preocupa por consultar, respecto de que tipo de movilidad es la más rentable para adquirir en un futuro.
  
- ✓ El área administrativa es la encargada de ejecutar las adquisiciones de los repuestos y suscribir contratos con los proveedores de combustible y lubricantes para los vehículos, por ello esta área constantemente tiene que estar consultando respecto de los precios de los repuestos. Esta área busca obtener la mayor rentabilidad posible en cada compra que hacen, ya que los repuestos vehiculares son muy costosos.
  
- ✓ Entre otras oportunidades se evidenció que esta área es la encargada de llevar la contabilidad de la empresa, para ello cuenta con un sistema informático, mediante el cual se registra la información financiera, ello le da transparencia y modernidad a la empresa el cual ayuda a reducir riesgos a través del archivo y documentación que se realiza en esta área de contabilidad para beneficio de la misma. Mediante esta oportunidad se logra agilizar los movimientos que se requieran por parte del gerente general.

- ✓ Asimismo, se evidencio que el personal cumple con las funciones con respecto a cómo se les asigno su superior para mantener un control y poder reducir riesgos, también las actividades que realiza el personal es una oportunidad para los mismos ya que pueden aportar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades para crecimiento personal, así como para la empresa.
  
- ✓ De acuerdo con la normativa de transporte se cumple por parte de los choferes ya que les brinda seguridad a los clientes y así la empresa obtiene beneficio ya que el cliente se siente seguro y hace que se realice la recomendación acerca del servicio y cuidado que realiza la empresa.
  
- ✓ Una oportunidad que se pudo evidenciar en la empresa es la constante capacitación que se realiza al personal conductor quienes son los que más responsabilidad tienen al efectuar el servicio, esto se logra por medio de las actividades que desempeña el área encargada de recursos humanos ya se encarga de mantener informado a los trabajadores acerca de los posibles riesgos que puedan sufrir al no cumplir con las recomendaciones que se les encomiendan al momento de transportar pasajeros.
  
- ✓ Con respecto al cumplimiento de la legislación laboral se evidencio que es una oportunidad para ambas partes porque se pueden desempeñar con seguridad sabiendo que la empresa vela por el cuidado de sus trabajadores a través de las leyes establecidas. La legislación laboral aporta a través de una

mejor calidad de trabajo teniendo en cuenta aspectos que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores.

- ✓ El monitoreo es constante de acuerdo con la velocidad establecida según el reglamento general de circulación lo cual es una oportunidad para la empresa ya que evita sufrir algún tipo de accidentes considerando la ruta que se realiza en este distrito.
  
- ✓ Se puede apreciar a través de la encuesta aplicada que la empresa cuenta con un espacio donde se puede almacenar los repuestos en stock para el mantenimiento de los vehículos, el cual está establecido en el terminal de castilla, que es de donde parte el vehículo de transporte, dentro de este espacio también se encuentran los vehículos que ya no se usan, pero sus piezas sirven de repuestos. Es así que al momento de solicitar los equipos de mantenimiento al área encargada se realizan en el momento oportuno dándole solución rápida a los problemas que presentan los choferes y evitar algún tipo de retraso con lo que respecta a la atención al cliente.
  
- ✓ Del mismo modo se evidencio que la empresa cuenta con un stock de los accesorios de mantenimiento de cual es una oportunidad ya que si se requiere de urgencia algún repuesto hace que se agilice la solución a los problemas que presenta el vehículo ya que es un lugar donde los repuestos no siempre se encuentran en el mismo distrito, es por ello que al mantener un stock se les otorga soluciones rápidas a los choferes.

- ✓ Dentro de la empresa se encuentra un lugar reversado solo para el almacenamiento de los repuestos en stock, lo cual es una ventaja para evitar el deterioro o los repuestos sean sustraído por parte de los choferes, asimismo reducir el trabajo de los mismos trabajadores al ubicar los productos y mejorar la atención al cliente en relación con el servicio que ofrecen ya que cuentan con un stock para la solución a los problemas técnicos que presente el vehículo.

### **5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno del riesgo de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

Estas oportunidades se extrajeron del análisis de las áreas de la empresa transporte interprovincial turismo express del norte.

- ✓ Según la encuesta aplicada a la administradora de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte SAC, se evidencia que al cliente no se le toma en cuenta las opiniones acerca de las dudas que tiene acerca de las fallas que pueden cometer los choferes, así como también perjudica a la misma empresa ya que las quejas pueden ir aumentando y no se les otorga solución a los clientes, los cuales al observar eso hacen que opten por hacer uso de servicios de transporte que ofrezcan mejores condiciones.

- ✓ En cuanto a los procedimientos y protocolos con los que cuenta la empresa, como por ejemplo el manual de operaciones y funciones, no ha sido difundido a los trabajadores, esto hace que exista una deficiencia e influya con lo que respecta a las funciones que debe cumplir cada trabajador.
  
- ✓ Se evidencio que al personal conductor no se le realizan exámenes psicológicos en relación con el estrés u otros motivos los cuales son una deficiencia para el traslado de los pasajeros. Al no efectuarse los exámenes psicológicos no se conoce resultados fidedignos, es decir no se puede estimular el comportamiento de la persona y las soluciones que debe realizar a alguna incidencia que ocurra mediante la ruta de destino.
  
- ✓ Dentro de las debilidades se pone de manifiesto que, el chofer no cuenta con exámenes ocupacionales lo cual es deficiencia ya que no se puede evaluar las aptitudes físicas considerando sus riesgos que pueda generar con respecto al chofer sobre alguna condición o enfermedad que pudiese estar relacionada con sus actividades laborales.
  
- ✓ El personal no cuenta con descanso estricto lo cual es una deficiencia para la empresa, también se corre el riesgo con el cuidado de los pasajeros ya que al momento de realizar el servicio de transporte el chofer sienta cansancio y se genere algún accidente por parte de irresponsabilidad de la empresa al no respetar los descansos de los choferes.

- ✓ Es preciso indicar que la empresa transporte interprovincial turismo express del norte, no cuenta con un mecánico para darle soluciones rápidas a las fallas que presente el vehículo de transporte lo que genera una pérdida de pasajeros ya que al momento de solicitar al mecánico no sea de acción rápida. Ya que al contar con un espacio en el terminal se puede acceder a los repuestos necesarios para efectuar la reparación evitando generar una pérdida de pasajeros.
  
- ✓ Entre otras deficiencias encontradas en la empresa se pudo evidenciar los vehículos no cuentan con una tarjeta de control lo que genera que no se conozca el estado en que se encuentra el vehículo y se pueda agraviar en medio de la ruta que transporta.
  
- ✓ La falta de equipamiento con respecto a los repuestos y neumáticos que cada vehículo debe contar no se desarrolla en esta empresa lo cual es una deficiencia para evitar las posibles fallas que se puedan generar.
  
- ✓ Una debilidad de la empresa es que no realiza cotizaciones de los repuestos que se necesitan lo que genera que haya un alza de precio sobre los materiales de mantenimiento y esto genere problemas para la empresa al momento de adquirir los repuestos.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019

A través de las debilidades encontradas en la empresa se procede a desarrollar las soluciones para reducir gran parte de los riesgos que se encuentran para ello se presentan las siguientes propuestas:

#### **Primera propuesta de mejora: Apertura de un buzón de reclamos y/o sugerencias.**

Al desarrollar esta propuesta permite detectar fallas que se están cometiendo en relación con la atención y el viaje seguro que debe otorgar la empresa, como bien sabemos un cliente que realice quejas constantes es útil ya que nos permite enterarnos de lo que realmente está sucediendo en áreas clave, ya que los clientes son los más apropiados para obtener información real. Al implementar un libro de reclamaciones y las sugerencias permitirá a la administración de la empresa contar con datos fidedignos para elaborar una base de datos, respecto de los puntos en los cuales la empresa está fallando.

Así mismo ante una situación en la cual la empresa brinde un mal servicio, o cometa una infracción, el buzón de reclamos servirá como un mecanismo mediante el cual el usuario, podrá hacer una denuncia anónima, en contra de algún colaborador de la empresa, a quien se le abrirá un procedimiento sancionador, procedimiento mediante

el cual se investigara y sancionara la conducta negligente en la cual el colaborador de la empresa haya incurrido, por ello es importante precisar que para garantizar el eficiente funcionamiento de un buzón de reclamos y/o sugerencias, la empresa deberá desarrollar sus operaciones respetando los derechos fundamentales y laborales de los colaboradores y los usuarios.

Es así como esta propuesta sirve para llevar un mejor control interno en las áreas sobre todo en los encargados del transporte de pasajeros lo cual es vital tener en cuenta que la empresa debe tener claro el velar por la seguridad de los clientes. Es por ello que para darle solución a las quejas que realizan los clientes se deberá instalar un buzón de quejas y sugerencias con lo que respecta al área cerca a los vehículos donde abordan para así conocer los problemas que sufren los clientes y evitar una experiencia negativa.

**Segunda propuesta de mejora: Divulgar los procedimientos existentes con cargo de recepción a cada trabajador**

Con respecto a la deficiencia encontrada en relación con los procedimientos que deben cumplir los trabajadores se pretende desarrollar esta propuesta que es extender la información y funciones que deben cumplir los conductores para evitar riesgos que se puedan cometer en el trayecto del servicio que se ofrece.

Esta recomendación es importante, ya que la empresa de transportes interprovincial turismo express del norte S.A.C. ya que tiene relación con las funciones que deberán cumplir cada uno de los trabajadores de la empresa, donde se especificara las

características técnicas de las unidades móviles con las que cuenta la empresa de transporte. Dentro de los procedimientos que deben cumplir los conductores de la empresa deberán realizar las respectivas capacitaciones, en lo relativo a protocolos de seguridad, conducción, seguridad ocupacional, y protocolos de emergencia.

Otro instrumento que se debe divulgar es el reglamento interno de la empresa, ya que en la presente investigación he podido advertir, que la empresa de transporte interprovincial turismo express del norte S.A.C. cuenta con un reglamento interno de trabajo, el cual no es de conocimiento de los colaboradores, ya que la mayoría del personal conoce de la existencia del reglamento pero, desconoce su contenido lo cual considero que es inadecuado, ya que en este reglamento se especifica las funciones de los trabajadores, los implementos que deberán usar para la realización de las actividades.

Proponiendo las siguientes responsabilidades que debe cumplir el conductor:

- ✓ Cumplir con la supervisión que se le realice al conductor acerca de conducir bajo los efectos de bebidas alcohólicas, de drogas o sustancias similares, que pongan en riesgo la integridad de los pasajeros.
- ✓ Entre otra función se establece el cumplimiento con respecto a velocidades superiores a las que permiten las disposiciones de tránsito.
- ✓ Prohibido recoger pasajeros en fuera del establecimiento ya que pueden sufrir algún robo u ocurra algún accidente.
- ✓ Prohibido autorizar que conduzca el vehículo una persona no autorizada que no tenga relación con la empresa.

### **Tercera propuesta de mejora: Realizar exámenes psicológicos al personal conductor**

Es recomendable establecer exámenes psicológicos en beneficio de la seguridad de los usuarios ya que a través de la encuesta aplicada se encontraron deficiencias en relación con la supervisión y exámenes para los conductores.

Al realizar un examen psicológico para los conductores certificará la seguridad en la que pueda trasladar a los usuarios. Este proceso se debe realizar cada tres meses para darle solución a los problemas que presenten los conductores a través de la tolerancia que deben tener.

### **Cuarta propuesta de mejora: Realizar examen ocupacional a los conductores y conocer los diagnósticos médico ocupacionales de tus trabajadores**

En cuanto a la deficiencia encontrada en relación con exámenes ocupacionales no se efectúa para ello se pretende dar solución a través de exámenes ocupacionales cada seis meses con el objetivo de conocer el estado de salud y/o aptitud del individuo antes de emplearlo si se diera el caso, en cuanto a la duración con vínculo laboral y tras la culminación del mismo. Esta información es vital para la toma de decisiones en la empresa a fin de no poner en riesgo la salud del trabajador, así como la de los usuarios bien sea para aprobar una contratación o tomar acciones correctivas en las medidas de prevención de riesgos laborales.

## Beneficios de los exámenes médicos ocupacionales

- ✓ Identificar peligros que estén propensos a sufrir y evaluar los riesgos claramente relacionados a la salud de los trabajadores por grupo ocupacional.
- ✓ Se debe contribuir con la empresa para evitar problemas legales, en el caso de problemas laborales y en beneficio de la salud del trabajador a partir de una adecuada planificación de perfiles médicos para reducir riesgos.
- ✓ Demostrar una oportuna preocupación por el trabajador de acuerdo con su estado físico y emocional, alcanzando conocer su bienestar como la base de una buena productividad en el trabajo. Eso genera fidelidad a la empresa y mejor clima laboral para beneficio de los clientes.

### **Quinta propuesta de mejora: Contratar mecánico a tiempo parcial**

A través de las deficiencias encontradas es preciso indicar que el ministerio de transportes y comunicaciones, que es el ente rector de las empresas de transporte provincial e interprovincial, exige de forma obligatoria, que las empresas de transporte cuenten con mecánicos dentro de su personal, y en todo caso, al no contar con mecánico, deberán tener un contrato de servicios con un taller de mecánica automotriz que cumpla con las formalidades que las normas legales exigen.

Es por ello que se tiene como propuesta considerar que la empresa debe contar con mecánicos dentro de su personal y no tener que contratar los servicios de talleres ya que sería mucho más beneficioso para la empresa y el mantenimiento de los vehículos de transporte. Al contratar un mecánico se realizan las revisiones

sistemáticas identificando las averías y anomalías en el funcionamiento de los vehículos y aplicar las acciones correctoras oportunas.

**Sexta propuesta de mejora: Apertura de tarjeta de control de los vehículos**

De acuerdo con las deficiencias encontradas se propone realizar apertura de tarjeta que mantenga un control de los vehículos en relación con el mantenimiento y el estado en que se encuentra. Como el modelo que se presenta a continuación para saber el estado de los vehículos, al contar con esta tarjeta se puede verificar la situación o control mensual que se le realiza al vehículo.

○	
FECHA: .....	KMS: .....
<b>Revisado/Sustituido</b>	<b>Próximo cambio:</b>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Aceite	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Filtro de aceite	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Filtro de aire	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Filtro Combustible	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bujías	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> C. Distribución	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Correas	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Líquido Frenos	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pastillas Frenos	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nivel Batería	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Anticongelante	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Presión neumáticos	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Engr. Trasmisiones	.....Kms.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Aceite caja cambios	.....Kms.
<b>TIPO ACEITE MOTOR:</b> .....	

**Figura 2: Modelo de tarjeta de control**

**Séptima propuesta de mejora: Mantener equipado a los vehículos con lo básico de herramientas y neumáticos de reserva**

Mediante las deficiencias encontradas se pretende dar soluciones al problema de acuerdo con los equipos que debe mantener un vehículo de la empresa ya que la ruta en que se desplaza es cerca de tres horas y están propensos a sufrir algún desperfecto en relación con los neumáticos o el daño de algún repuesto. Es por ello que al contar con un repuesto adicional se da las soluciones rápidas al problema. Es decir, ante un percance mecánico, la empresa no contaría con la cantidad suficiente de buses para hacer un trasbordo de pasajeros, por ello ante una falla los pasajeros estarían resignados a tener que esperar por el servicio técnico, el cual tardaría varias horas en presentarse al lugar de la avería.

Es preciso indicar que contar con los neumáticos de repuesto y herramientas indispensables, no es solo un deber de la empresa, sino además una obligación legal, ya que el vehículo debe pasar por las revisiones técnicas que exige el ministerio de transportes y comunicaciones, estas revisiones técnicas tienen estándares de seguridad mucho más altos para los vehículos que ofrecen servicios de transporte, debido a la naturaleza del servicio que brindan.

Considerando los repuestos que deben utilizar se agrega una lista de los repuestos que deberían utilizar.

**Bomba de aire:** Una de las situaciones que más suele presentar en el transcurso del camino es que se pinche una llanta del vehículo lo cual al contar con una bomba de aire permitirá inflar los neumáticos.

**Rueda auxiliar:** Para solucionar uno de los inconvenientes más comunes en el vehículo, es necesario tener una rueda auxiliar que ayude a llegar a un establecimiento donde le brinde ayuda, este repuesto debe ser del tamaño ideal y que esté en buen estado, así podrá cambiarla de forma rápida y llegar al taller más cercano y darle solución al problema.

**Calibrador de aire:** En su equipo de carretera no debe faltar esta herramienta, ya que una llanta mal se puede realizar la manipulación para arreglarlo y poder evitar algún accidente.

**Gato hidráulico:** Otra herramienta muy útil al momento en que una llanta se pinche, es el gato hidráulico, el cual es un elemento que sirve para levantar el vehículo y repararlo.

**Cable de iniciar baterías:** En ocasiones suele descargarse la batería, incluso dejando al vehículo sin siquiera encender; es entonces cuando es importante tener unos cables de iniciar.

**Llave inglesa o ajustable para tuercas:** Las llaves son muy necesarias en el vehículo, ya que en ocasiones necesitará soltar a ajustar tuercas.

**Guantes de seguridad:** Los guantes y un equipo de protección son útiles para hacer reparaciones eléctricas y miles de tareas comunes en su vehículo.

**Tuercas, pernos y tornillos:** Tener elementos de ajuste es esencial, muchas veces la vibración del movimiento suelta las tuercas, tornillos o los pernos de las llantas, por eso lo ideal es que lleve en su carro distintos modelos, tamaños y los pernos acertados para la marca de su vehículo. Seguro serán de gran utilidad.

**Cinta aislante:** Este elemento es ideal para realizar pequeñas reparaciones eléctricas de emergencia.

**Alicates y destornillador:** Las herramientas manuales también son muy necesarias, desde unas pinzas, destornillador de estrella o pala, alicates y demás no pueden faltar.

## **5.2 Análisis de Resultados.**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01**

Establecer las oportunidades de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C, Castilla-Piura, año 2019.

- ✓ Al desarrollar la aplicación de la encuesta y obtener resultados se analiza las oportunidades de la empresa dentro de las cuales encontramos los logros que realizan las personas que se encarga de las actividades diarias en la empresa como es la administración para obtener un buen resultado para crecimiento por parte de los trabajadores.
  
- ✓ Siguiendo con el análisis a las oportunidades que se evidenciaron en la empresa es el uso de un sistema informático por parte del área contable, el cual ayuda a reducir los riesgos de documentos y mantener la información financiera actualizada para posibles requerimientos por parte del gerente o alguna persona con vínculo laboral requiera siempre y cuando sea supervisado bajo un sustento.
  
- ✓ Asimismo, entre otra oportunidad se puede analizar que la empresa mantiene establecidas las funciones de sus trabajadores y cumplen con lo asignado con

el fin de reducir los riesgos que se presentan en cuanto a actividades diarias, es por ello que por esta parte la empresa mantiene un vínculo laboral y aporte mejoras para la empresa y esta pueda desempeñar sus habilidades de acuerdo con la actividad de la empresa.

- ✓ Con lo que respecta a la normativa de transporte se analizó que es una oportunidad para beneficio de la empresa, así como para los trabajadores ya que cumplen con lo establecido y permitido para el transporte de pasajeros dándole seguridad a los clientes y su servicio sea recomendado.
- ✓ De acuerdo con la capacitación al personal encargado de conducir ya que es un aporte con gran utilidad porque se mantiene al personal en constante comunicación y actualización para que aporten a la empresa en gran magnitud realizando las actividades en bien de la empresa. Las capacitaciones al personal son una ventaja por lo que se evita el estrés por parte de los conductores, así como en las oficinas de administración.
- ✓ Analizando el cumplimiento de la legislación laboral es de gran aporte para los trabajadores ya se sienten seguros de laborar en esta empresa, al contar con el cumplimiento respectivo. La legislación laboral es un gran aporte ya que respalda a los trabajadores y mejoran la calidad de trabajo para las personas.

- ✓ Con lo que respecta al monitoreo de la velocidad que realizan los conductores es el apropiado ya que al cumplir con la velocidad permitida hace que los usuarios sientan que el servicio sea seguro teniendo en cuenta el lugar en que se transita, logrando obtener las clientes por la recomendación que se realice por parte de ellos mismos sobre el servicio que ofrece la empresa.
  
- ✓ Mediante el análisis de las oportunidades se encontró que la empresa mantiene una comunicación efectiva con los proveedores que se encargan de abastecer los repuestos que sean más rápidos a sufrir fallas, considerando este punto se logra mantener una comunicación con esta área cuando se solicita los requerimientos y se realizan a la brevedad posible.
  
- ✓ Por otro lado, con lo que respecta al stock de los productos de mantenimiento es una ventaja para los conductores ya que se mantiene almacenado este tipo de repuestos con relación a los vehículos, esta oportunidad es considera un gran aporte a la empresa ya que en el distrito no siempre se encuentran los repuestos que se necesitan es así como la empresa mantiene un stock para darle solución rápida a sus vehículos y los clientes no se vean perjudicados.
  
- ✓ Por último, una oportunidad en esta misma área es el lugar donde se almacenan los repuestos que están ubicados en un espacio pequeño en el terminal de Castilla para así evitar que sufran algún deterioro o la sustracción de repuestos de mantenimiento por los mismos trabajadores.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno del riesgo de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

- ✓ Al realizar el análisis se encontraron deficiencias en relación con la falta de indagación sobre el nivel de satisfacción de los clientes, esto debe a que administración no apertura comunicación con los choferes y clientes para así tener información acerca de la problemática que presenta la empresa de acuerdo con la atención que se brinda.
  
- ✓ Mediante los resultados obtenido se analiza que, existen áreas que no tienen definido los procedimientos que se deben seguir los conductores para un mejor desempeño de sus funciones. Esto se debe a la falta de conocimiento del procedimiento que se debe efectuar, así como también se presenta omisiones generándose falta de fluidez en los procesos; por lo tanto, es no es un aporte para la empresa.
  
- ✓ A través del análisis a las deficiencias encontradas se manifiesta que, la empresa no realiza los exámenes psicológicos a sus trabajadores encargados de conducir los vehículos, el cual no puede evaluar o conocer en qué situación se encuentra el trabajador y pueda sufrir un accidente al momento de brindar el servicio poniendo en riesgo la integridad de los pasajeros.

- ✓ En relación con los exámenes ocupacionales es otra debilidad ya que no se evalúan las condiciones en la que se encuentra el chofer antes de realizar su trabajo, desconociendo los riesgos que pueden sufrir al manejar un vehículo sin un previo conocimiento de la persona, en cuanto a la disposición que debe tener el chofer debe ser optima que garantice la confianza de transportar a los pasajeros, El no contar con descanso medico a los trabajadores es una debilidad ya que la ruta de transporte es larga y si el personal sobrepasa o no cumple con sus horas de descanso afectaría a la actividad que desarrolla como es el caso del traslado de pasajeros.
  
- ✓ También influye la falta de labor de un mecánico para darle soluciones y mantenimiento a los equipos de transporte, ya que al no contar con un mecánico se optaría por hacer uso de un taller lo que genera lentitud porque al trasladar el vehículo no siempre se cuenta con el tiempo exacto para la atención, lo que hace que la situación se hace más lenta en lo que respecta al traslado de usuarios, los cuales optan por hacer uso de otros servicios afectando los ingresos a la empresa.
  
- ✓ El no contar con una tarjeta de control hace que la empresa no se mantenga informada sobre el estado de los vehículos y estos sufran algún desperfecto durante el viaje. La tarjeta de control ayuda a reducir los riesgos que estén propensos a sufrir los vehículos.

- ✓ Respecto al equipamiento de los vehículos no se realiza, esta es una deficiencia para la empresa y vehículos que se trasladen lo que genera un riesgo porque afecta la operatividad de la empresa y la paralización de vehículos por no realizar un mantenimiento oportuno viéndose afectado también los fondos de la empresa.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

- ✓ Respecto al análisis de las propuestas de mejora de acuerdo con la empresa de transportes acerca de la implementación el buzón de reclamos y/o sugerencias, es para conocer de primera mano, en que puntos es que la empresa está fallando respecto de sus servicios, conocer las debilidades de la empresa es una herramienta muy importante, ya que permitirá adoptar medidas correctivas eficientes, destinadas a solucionar de forma inmediata los problemas en el servicio. En su pretensión de mejorar sus servicios cuente con información de primera mano.
- ✓ Mediante la propuesta sobre la correcta divulgación de los procedimientos existentes que debe cumplir cada trabajador, estas capacitaciones e inducciones deberán ser dirigidas e impartidas por profesionales y expertos en la materia, por ejemplo, por profesiones en psicología organizacional,

abogados especialistas en derecho laboral, ingenieros especialistas en seguridad industrial y mecánicos que brinden asesoría a los mecánicos respecto de la operatividad de las unidades móviles.

- ✓ De acuerdo con la propuesta acerca de los exámenes médicos y psicológicos son una obligación, porque así se ha comprometido realizarlo la empresa de transporte turismo express del norte. Para la empresa de transporte turismo express del norte, es muy importante contar con conductores muy competentes, por ello es de vital importancia que la empresa realice los respectivos exámenes psicológicos al personal que conduce las unidades móviles, ya que los conductores son los responsables de garantizar la seguridad de los pasajeros durante la ruta.
  
- ✓ Con la propuesta sobre los exámenes ocupacionales es de vital importancia para la organización, ya que estos exámenes le permitirán a la administración de la empresa de transportes conocer de primera mano las condiciones médicas de sus conductores, permitiendo poder advertir alguna posible enfermedad del trabajador, esto es muy importante sobre todo en los conductores ya que la empresa requiere contar con conductores físicamente aptos para cumplir las jornadas laborales, ya que su función principal es la transportar personas.
  
- ✓ Con respecto a realizar un contrato con un mecánico a tiempo parcial dentro del personal es una oportunidad que beneficiará a la empresa, ya que si se

traslada el vehículo a un taller de mecánica demandaría más gastos. Es por ello que esta propuesta ayuda a darle soluciones a los problemas técnico y optar por mejorar la calidad de transporte a los pasajeros agilizando las fallas que presenten los vehículos.

- ✓ De acuerdo con la propuesta planteada acerca de una tarjeta de control permitirá llevar un monitoreo y control constante de las condiciones técnicas y reparaciones que se le hace a las unidades móviles, por ello el sistema más eficiente y de menor impacto económico para la empresa es implementar un sistema de tarjetas de control vehicular, mediante las cuales se podrá llevar un registro de las fallas y mantenimientos que se le efectúan a las unidades móviles, permitiendo a los operadores de las unidades móviles, saber el momento exacto en el cual se le debe hacer las inspecciones mecánicas a los buses, evitando de esa forma averías en plena ruta.
  
- ✓ Mediante la propuesta planteada que todo vehículo debe estar equipado con las herramientas básicas para realizar una reparación es de gran aporte, ya que al momento de sufrir alguna pequeña falla o requiera realizar algún ajuste se cuenta con los equipos necesarios no paralizar el transporte de pasajeros, dando soluciones efectivas al mantenimiento del vehículo.

## **VI. CONCLUSIONES.**

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01**

Establecer las oportunidades de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C, Castilla-Piura, año 2019.

1. Se puede concluir que a través del análisis realizado a las oportunidades de la empresa se destaca que las actividades que efectúa la empresa se cumplen, en relación con los conductores quienes visualizan constantemente la situación del servicio que ofrecen, manteniendo comunicación acerca del tipo de movilidad para adquirir en un futuro.
2. Se concluye que el área de contabilidad cuenta con un sistema informático, mediante el cual se registra la información financiera, ello le da transparencia y modernidad a la empresa el cual ayuda a reducir riesgos a través del archivo y documentación que se realiza en esta área de contabilidad para beneficio de la misma.
3. Otro punto a favor de la empresa es que cumple con la normatividad laboral, lo cual es un punto crucial en toda empresa formal. Cumplir con los estándares que exige la normatividad laboral de nuestro país, es muy importante ya que de ello depende en gran parte el prestigio de una empresa, y los colaboradores de la empresa de transporte interprovincial turismo express

del norte, son beneficiarios de los derechos laborales que la empresa está obligada a otorgar a sus trabajadores.

4. De acuerdo con la capacitación al personal conductor se realiza por medio de la normativa de transporte ello ocurre porque la empresa transportes interprovincial turismo express tiene un compromiso con sus clientes, y además porque hoy en día las normas que regulan el servicio de transporte interprovincial son muy estrictas, estableciendo sanciones económicas y administrativas a las empresas y conductores que infringen las normas de transporte.
5. Se concluye que la empresa realiza monitoreo a los conductores de acuerdo con la velocidad en la que transportan a los usuarios permitiendo ofrecer un servicio cómodo y seguro para que los clientes puedan hacer uso de sus servicios. Al evaluar la velocidad en la que se transporta a los pasajeros se conlleva mejorar la atención al cliente.
6. Se mantiene una buena comunicación con los proveedores ya que al momento de solicitar los repuestos sean abastecidos rápidamente, logrando dar respuesta a la brevedad posible y se pueda contar con stock de materiales para el mantenimiento de los vehículos.

7. Por último, se concluye que la empresa cuenta con un espacio apropiado dentro del terminal de Castilla para la ubicación de sus repuestos de mantenimiento, dándole oportunidades a los vehículos de acceder a los repuestos para el mantenimiento necesario.

### **6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno del riesgo de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

1. Se concluye que la empresa también cuenta con deficiencias dentro de las cuales se aprecia que no cuenta con un mecanismo que ayude a los clientes realizar algunas sugerencias o quejas por el servicio brindado durante el trayecto del viaje, así como la atención que brinde el conductor al momento de consultar alguna duda con respecto al servicio.
2. Dentro del análisis realizado se concluye que la empresa debe mejorar en cuanto a los exámenes psicológicos en relación con los conductores de las unidades móviles ya sea por el tipo de actividad que realizan, estos se encuentran expuestos a situaciones de estrés mental, que puede repercutir en una fatiga, con consecuencias catastróficas durante un viaje, ya que el cansancio altera los reflejos de los conductores en la ruta.

3. En lo que respecta a los exámenes ocupacionales no se efectúan dentro de la empresa sobretodo en el área con relación a los clientes, es decir a los conductores quienes están en la obligación de mantenerse constantemente capacitado de los riesgos que puede sufrir.
4. En lo relativo los procedimientos y protocolos que el personal debe seguir durante el viaje o alguna emergencia, se evidencio que el personal solo tiene conocimientos generales respecto de los procedimientos. Sin embargo, los trabajadores no tienen conocimiento de los procedimientos específicos que deben seguir durante sus funciones, esto se debe a que la administración no ha difundido procedimientos y funciones que debe cumplir cada uno de los trabajadores durante sus actividades laborales.
5. Se llegó a la conclusión que la empresa no considera que los conductores no se someten a los respectivos exámenes médicos, los cuales son de gran importancia en una empresa del rubro de transportes, debido a que en sus actividades los conductores son responsables de la seguridad de sus pasajeros, por ello si un conductor sufre alguna enfermedad que dificulta conducir un vehículo con normalidad podrá ser separado del cargo, para que los usuarios de la empresa puedan viajar con la seguridad de estar a bordo de un vehículo que es conducido por un conductor en perfecto estado físico y mental.

6. En relación con el tema de control de los vehículos se concluyó que no se manejan tarjetas de control, lo que pone en riesgos los vehículos al no estar pendientes de las próximas fallas que puedan ocurrir o saber cuándo el vehículo necesita mantenimiento, afectando también a los pasajeros por el retraso en la salida de vehículos.
  
7. Se concluyó que la empresa no cuenta con repuestos y neumáticos que deben llevar los vehículos, en algunos casos los vehículos contaban con llantas de repuesto, pero estas se encontraban desgastadas, sin embargo, los protocolos de seguridad indican que el vehículo debe disponer de un neumático en correcto estado de funcionamiento, para reparar el vehículo ante una repentina falla mecánica.

### **6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar las propuestas de mejoras en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019

1. implementar la apertura de un buzón de reclamos, mediante el cual los pasajeros de forma anónima puedan manifestar alguna incomodidad; estos reclamos anónimos serán de gran ayuda para la empresa de transportes, ya que le permitirá advertir en que aspectos está fallando la organización, poder adoptar medidas correctivas.

2. Divulgar los procedimientos y normativas existentes con cargo de recepción a cada trabajador, es una oportunidad de mejora para la empresa ya que se conocerá las funciones que debe cumplir cada trabajador, así como los cuidados que deben realizar al momento de transportar a los usuarios.
3. Realizar exámenes psicológicos al personal conductor es una propuesta que garantiza la salud mental de los choferes, ya que por el tipo de actividad que realizan son propensos a sufrir conflictos mentales como el estrés y la depresión, evitando poner en peligro la vida de sus pasajeros.
4. Se plantea acerca del contrato de un mecánico a tiempo completo, dentro del personal, que permitirá a la empresa un adecuado y oportuno mantenimiento de los vehículos
5. Se propone la apertura de tarjetas de control de los vehículos que permitirá al personal administrativo de la empresa de transporte, conocer el estado actual y el historial de reparaciones del vehículo, garantizado la seguridad de las operaciones de viaje y la vida de los pasajeros en la ruta. Las tarjetas permitirán que la administración de la empresa lleve un monitoreo exacto del mantenimiento de los vehículos, ya que sabrá el momento y kilometraje exacto en el cual las unidades móviles tendrán que ser enviadas al taller mecánico para su respectivo mantenimiento.

6. Por último, se propone mantener equipado a los vehículos con lo básico de herramientas y neumáticos de reserva, que será de gran ayuda para hacer una reparación en el camino, incluso que los choferes tengan conocimiento de las herramientas que utilicen al momento de presenciar alguna falla, dándole soluciones a las deficiencias encontradas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Añasco N., María de F. (2012)** Procedimientos del control interno administrativo y financiero de la empresa de trasportes asociados Cantonales TAC. Loja – Ecuador. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1847/1/TESIS%20Mar%C3%ADa%20de%20F%C3%A1tima%20A%C3%B1azco%20Narv%C3%A1ez.pdf>

**Aquino R., Arhues F. (2018).** Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa Soyuz S.A. – Lima, 2017. Cañete-Perú. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4773/caracterizacion\\_control\\_interno\\_area\\_cargo\\_encomiendas\\_aquino\\_ramos\\_arhues\\_feliciano.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4773/caracterizacion_control_interno_area_cargo_encomiendas_aquino_ramos_arhues_feliciano.pdf?sequence=1&isallowed=y)

**Choquehuanca C. Matilde H.** Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén – 2015. Jaén-Perú. 2016. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3106/tesis%20choquehuanca%20catan%20matilde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Macarlupu C., María F. (2016).** Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Servicios - Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-m Buss S.A.A. Catacaos-Piura 2015. Piura – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/control\\_interno\\_administrativo\\_macarlupu\\_cielo\\_maria\\_fabiola.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/control_interno_administrativo_macarlupu_cielo_maria_fabiola.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Mendoza O., Xilmaya A. (2013). Mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II, Managua-Nicaragua. Master en Urbanismo Sostenible y Políticas Urbanas 22ª Edición – Curso 2012/2013. Managua – Nicaragua. Disponible en: [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18142/xilmaya\\_mendoza\\_tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18142/xilmaya_mendoza_tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Montero, G (2015).** Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

**Posso R., Johana & Barrios B., Mauricio.** Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Cartagena-Colombia. 2014. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/tesis%20control%20interno-presentacion%20final.pdf>

**Sosa P. Frankly H. (2015).** El control interno y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector transporte interprovincial de pasajeros del

departamento de Piura, en el año 2014. Piura- Perú. Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6261/control\\_interno\\_r  
esultados\\_de\\_gestion\\_sosa\\_paz\\_frankly\\_hugo.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6261/control_interno_r esultados_de_gestion_sosa_paz_frankly_hugo.pdf?sequence=1&isallowed=y)

**Vega L., Miguel A. & Jiménez G., Mike R. (2014).** Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Negreiros S.A.C. – Trujillo 2012. Trujillo – Perú. Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1465/3/Vega\\_Lopez\\_Evaluacion\\_C  
ontrol\\_Riesgo.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1465/3/Vega_Lopez_Evaluacion_C ontrol_Riesgo.pdf)

## ANEXOS



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

### **ANEXO 1: Formato de entrevista**

La información que usted proporcionará será utilizada, solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi proyecto de investigación titulado: *Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Expres del Norte S.A.C., Castilla –Piura, año 2019.*

**Encuestador(a):** Deonila Esperanza Ocaña Peña

### **COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

*Gracias por su apoyo en la investigación*

N°	PREGUNTAS:  AREA: ADMINISTRACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe indagación constante sobre la problemática de los clientes con los choferes?		
2	¿La empresa tiene claro y definido los procedimientos en las áreas de la empresa para un		

	óptimo desempeño de sus funciones?		
3	¿Las actividades son ejecutadas y evaluadas para el logro de los objetivos empresariales?		
4	¿La empresa cuenta con un sistema informático en el área de contabilidad?		
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
	<b>AREA DE PERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
5	¿Existe segregación de funciones en las áreas de la empresa?		
6	¿Los choferes cumplen con la normativa de transporte?		
7	¿Cuentan con personal capacitado?		
8	¿Se cumple con la legislación laboral?		
9	¿Al personal conductor periódicamente se le somete a exámenes psicológicos por el tema de stress?		
10	¿Los choferes pasan por exámenes ocupacionales periódicos?		
11	¿El personal que labora cuenta con descanso estricto para el mayor rendimiento?		
12	¿Se monitorea el nivel de velocidad del vehículo en su tránsito?		

	<b>PREGUNTAS</b> <b>ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
13	¿Los requerimientos de mantenimiento son obtenidos oportunamente?		
14	¿Se cuenta con personal mecánico permanentemente?		
15	¿Los buses están inoperativos con frecuencia?		
16	¿Cada vehículo cuenta con tarjeta de control?		
17	¿Se cuenta con stock de los principales repuestos y/o accesorios		
18	¿Todo vehículo cuenta con un equipo de neumáticos y herramientas?		
	<b>PREGUNTAS</b> <b>AREA DE LOGÍSTICA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	¿Realiza cotizaciones de suministros y accesorios para los buses?		
20	¿Alcanzan de inmediato a administración el requerimiento?		
21	¿Existen almacenamiento adecuado de los repuestos evitando que se pierdan o se deterioren?		

## Anexo 2: Otros - RUC

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20440752455 - TURISMO EXPRESS DEL NORTE S.A.C
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD CIVIL
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	15/05/1999
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	---TERMINAL TERRESTRE NRO. 8-N URB. EL BOSQUE (PROL. AV.GUARDIA CIVIL) PIURA - PIURA - CASTILLA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 60227 - OTROS TIPOS TRANSPORTE NO REG. VIA TER. Secundaria 1 - CIIU 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA MANIFIESTO DE PASAJEROS
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 04/01/2018 BOLETA PORTAL DESDE 02/01/2018 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 31/01/2018
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 10/10/2019 15:45	

### Anexo 3: Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Sra. : Helga Obando Arrieta  
Gerente (Propietaria)

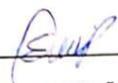
Solicito : Permiso para Aplicar Encuesta

Yo Deonila Esperanza Ocaña Peña identificada con DNI 07151598 domiciliada en jirón 22 de agosto N° 348 Canchaque, ante usted me presento y expongo:

Que por motivos de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta en SU PRESTIGIOSA EMPRESA DE TRANSPORTES cuyo tema es "PROPUESTAS DE MEJORAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO EXPRESS DEL NORTE PIURA – PIURA 2019", la cual Ud. Dignamente dirige solicito me brinde autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a las áreas según organigrama. La misma que es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

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

Canchaque 24 de octubre del 2019

  
Deonila Esperanza Ocaña Peña  
DNI 07151598

*Per  
Te-5/16  
45062138.*

TURISMO EXPRESS DEL NORTE SAC  
  
HEGADA CUANDO ARRIBA  
DIRECCIÓN GENERAL

Anexo 4: Carta de Aceptación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD"

Piura, 31 de Octubre del 2019.

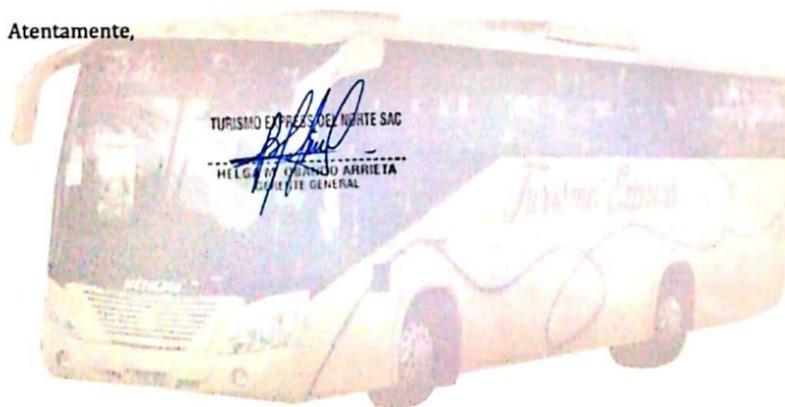
SEÑORITA:  
Deonlla Esperanza Ocaña Peña  
Presente.-

ASUNTO: Permiso de Encuesta

Yo, **Helga Marianela Obando Arrieta**, identificada con DNI 18073160, en calidad de Representante Legal Y Gerente General de la Empresa de Transportes Turismo Express Del Norte SAC con RUC 20440752455, Autorizo la realización de la Encuesta solicitada mediante documento presentado el día 24 de Octubre del 2019.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,



Scanned with CamScanner

AV. PIURA N° 404 - BAR. SAN JOSE - TUMBES / ☎ 947548310 - 941823187  
PRO. AV. SANCHEZ CERRO S/N LT. 09 - Z.I. ZONA INDUSTRIAL II - TERMINAL GECHISA - PIURA / ☎ 968827810 - 073-344330  
CAR. EX PANAMERICANA S/N TERMINAL TERRESTRE EL BOSQUE - CASTILLA - PIURA

**Anexo 5: Encuesta realizada a la Empresa Turismo Express del Norte**

