



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN MIGUEL DE
EL FAIQUE S.A. DISTRITO DE SAN MIGUEL DE EL
FAIQUE-PIURA 2020**

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

AUTOR

**HUAMAN TOCTO DERFIN
ORCID: 0000-0001-8601-3133**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
Y TURISMO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN
MIGUEL DE EL FAIQUE S.A DISTRITO DE SAN MIGUEL DE
EL FAIQUE –PIURA 2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huaman Tocto, Derfin

ORCID: 0000-0001-8601-3133

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 todopoderoso, por ser quien me da fortaleza, sabiduría y humildad para que pueda realizar este trabajo de investigación.

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi tesis, a la empresa por brindarme la información requerida.

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo y pueda formarme como un profesional y contribuir en la sociedad.

A mis padres Andrés y Ángela, quienes hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme el ánimo y el camino de ser perseverante en el camino para poder terminar.

A mis hermanos, quienes me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus palabras y un ánimo de incentivarme, "tu puedes" y "Sé fuerte".

Resumen

La presente investigación tuvo objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades en la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A”, distrito de San Miguel de El Faique – Piura, año 2020. La investigación se trabajó mediante el diseño cualitativo descriptivo, aplicándose un cuestionario al representante legal, obteniéndose como resultados: Que la empresa mantiene una buena atención a los usuarios al momento de abordar el bus evitando sobrepasar el límite de pasajeros; no cuenta con un mecánico dentro de su personal; no se mantienen equipadas las unidades de buses lo que conlleva de poner en riesgo la integridad de los pasajeros, hace falta una persona encargada del cobro y entrega de boletos poniendo en riesgo la sustracción del dinero. Es por ello que se plantearon propuesta que ayuden a mejorar estas deficiencias mediante la instalación de cámaras que servirán para monitorear constantemente la ruta que efectúa cada chofer, la contratación de una persona que administre la entrega y cobro de boletos; el equipo de emergencia, las herramientas de mantenimiento para solucionar las fallas técnicas que presente durante el recorrido. Se llegó a la conclusión realizar unas propuestas de mejora a las deficiencias que se encontraron en la investigación como es la contratación de un mecánico que proporcionará la atención rápida de los buses, también se propone un equipo de herramientas de mantenimiento dentro de cada bus; mediante estas propuestas se pretende mantener un control interno y reducir riesgos dentro de la empresa.

Palabras Claves: Control Interno, mantenimiento y vehículo

Abstract

This research had a general objective: Identify the opportunities for internal control that improve the possibilities in the interprovincial transport and tourism company "San Miguel de El Faique SA", district of San Miguel de El Faique - Piura, year 2020. The research using the descriptive qualitative design, applying a questionnaire to the legal representative, obtaining as results: the company maintains good customer service when boarding the bus, avoiding exceeding the passenger limit; does not have a mechanic on its staff; The bus units were not enabled, which entails jeopardizing the integrity of the passengers, a person in charge of the collection and delivery of tickets is required, putting at risk the theft of money. That is why a proposal was put forward that helps to improve these deficiencies by installing cameras that constantly monitor the route taken by each driver, hiring a person who manages the delivery and collection of tickets; the emergency team, the maintenance tools to solve the technical failures that they present during the tour. It was concluded that some improvement proposals were made to the deficiencies found in the investigation, such as the hiring of a mechanic who will provide prompt attention to the buses. A set of maintenance tools is also proposed within each bus; These proposals aim to maintain internal control and reduce risks within the company.

Key Words: Internal Control, maintenance and vehicle.

Contenido

| | |
|--|-----|
| 1. Título de la tesis | ii |
| 2. Equipo de Trabajo | iii |
| 3. Hoja de firma de Jurado..... | iv |
| 4. Hoja de agradecimiento | v |
| 5. Índice de cuadros | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes | 6 |
| 2.1.1 Internacionales | 6 |
| 2.1.2. Nacionales..... | 9 |
| 2.1.3. Locales | 12 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 2.2.1. Bases Teóricas..... | 15 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 19 |
| 2.3.1. Control Interno..... | 19 |
| 2.3.2. Definiciones de control interno..... | 20 |
| 2.3.4. Principios de Control Interno..... | 20 |
| 2.3.5 Componentes de Control interno: | 20 |
| 2.4. DEPARTAMENTO DE GERENCIA | 22 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1. Definición de gerente general | 22 |
| 2.4.2. Funciones de un gerente de transporte..... | 23 |
| 2.5. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES | 24 |
| 2.5.1. Jefe de operaciones | 24 |
| 2.5.2. Funciones de un jefe de operaciones | 25 |
| 2.6.1. Jefe de mantenimiento | 25 |
| 2.6.1. Funciones de un jefe de mantenimiento | 26 |
| 2.7 CONDUCTORES PROFESIONALES | 26 |
| 2.8. CASO EN ESTUDIO:..... | 27 |
| III. Hipótesis | 29 |
| IV. METODOLOGÍA | 30 |
| 4.1. El tipo de investigación..... | 30 |
| 4.2. El universo y muestra | 30 |
| 4.2.1. Universo..... | 30 |
| 4.2.2. Muestra | 30 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 30 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 4.4.1 Técnicas | 32 |
| 4.5. Plan de análisis..... | 32 |
| 4.6 Matriz de consistencia. | 33 |
| 4.7. Principios éticos..... | 35 |

| | |
|---|----|
| V. RESULTADOS..... | 37 |
| 5.1 Resultados..... | 37 |
| 5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01 | 37 |
| 5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02 | 42 |
| 5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03 | 44 |
| 5.2 Análisis de resultados..... | 60 |
| 5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01 | 60 |
| 5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02 | 62 |
| 5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03 | 64 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 66 |
| 6.1 Conclusiones..... | 66 |
| 6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01 | 66 |
| 6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02 | 68 |
| 6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03 | 69 |
| Referencias bibliográficas..... | 72 |
| Anexos | 76 |
| Anexo 01: Cuestionario | 76 |
| Anexo 02: Solicitud de encuesta..... | 79 |
| Anexo 03: carta de aceptación de aplicación de encuesta | 80 |

5. Índice de cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 31 |
| Cuadro 2 Matriz de consistencia..... | 33 |
| Cuadro 3: Aplicación de encuesta..... | 37 |
| Cuadro 5: Registro de mantenimiento de buses..... | 56 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Funciones de gerente de transporte | 23 |
| Figura 2: Cámara de vigilancia | 58 |
| Figura: Figura 3: modelo de GPS | 59 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el transporte público ha aumentado tomando en cuenta el incremento de la población y el traslado de las personas de zonas rurales hacia la ciudad, extendiéndose muchas empresas formales para abastecer el mercado con el servicio transporte lo cual genera también fuentes de trabajo, las empresas deben de cumplir una serie de requisitos para estar habilitadas o autorizadas para prestar el servicio público. Es así que estas empresas dedicadas al servicio de transporte están buscando medidas que protejan a los usuarios al momento de hacer uso de los vehículos, así como generar y proteger sus recursos económicos y que los trabajadores cumplan con eficiencia las actividades que se desarrollan dentro de las áreas de administración y operatividad.

En cuanto al avance de la tecnología se ha ido implementando nuevas técnicas de supervisión dentro de las empresas para facilitar respuestas rápidas a las deficiencias encontradas. Esto se desarrolla a través del control interno que permite mejorar las carencias de una empresa, salvaguardar el patrimonio y brindar garantía a los trabajadores y al usuario. En el caso de las empresas de transporte en la localidad de Huancabamba se desarrollan también técnicas de mejora y supervisión a las áreas para asegurar la clientela, reducir los problemas económicos, técnicos y laborales con el fin de la posibilidad de expansión en el mercado por recomendación de los mismos, mantener una mejor organización en toda la empresa y por ende mayores beneficios económicos.

Dentro de las cuales encontramos la empresa que es materia de investigación, la cual opera en el distrito de El Faique de la provincia de Huancabamba con una ruta hasta la Ciudad de Piura. El cual cuenta con zonas turísticas de fácil acceso y un lugar recomendado para ser visitado por personas de distintos lugares. El servicio que ofrece esta empresa mantiene deficiencias, ya que se logró apreciar que el manual de organizaciones y funciones no se cumple al 100% por los trabajadores, asimismo la falta del personal en el área de administración para el cobro de boletos y supervisión al momento de la salida de los vehículos dando conformidad de los pasajeros.

Por otra parte, en lo que respecta a la seguridad dentro de los buses hace falta la innovación por parte del representante legal en cuanto a los planes de contingencia que les permita atender emergencias en cuanto a desperfectos mecánicos que se presenten durante traslado de los pasajeros, no cuentan con cámaras de vigilancia dentro de los buses ya que no se puede hacer un registro de los pasajeros al momento de abordar el bus o cuando ocurra algún accidente.

Otro aspecto que tiene relación con el mantenimiento de los vehículos es la falta de equipamiento con repuestos y neumáticos, también hace falta un equipo de primeros auxilios, entre otros aspectos encontrados dentro de la empresa. Es así como todas estas deficiencias hacen que los usuarios opten por hacer uso de otros vehículos afectando los ingresos de la empresa, así como la mala recomendación por parte de los pasajeros.

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 y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A.” Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, año 2020?

Objetivo general:

Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades en la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A.” Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, año 2020.

Objetivos específicos:

- ✓ Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.
- ✓ Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.
- ✓ Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

Finalmente, la investigación se justifica como un aporte social para dar a conocer sobre el sistema de control interno que permite en las empresas mantenerse en el mercado a pesar de los informales y la competencia, según los términos del control interno y los procedimientos que establece el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y la Municipalidad.

Del mismo modo como un aporte económico ya que en el sector transporte interprovincial de turismo es donde todas las empresas que prestan servicio de transporte deben ser formalmente tal como lo establece el Ministerio de Transporte y Comunicaciones donde los clientes que solicitan el servicio obtengan un mejor servicio y una mejor atención y un buen trato a los clientes y las unidades móviles estén en un buen estado y preste un servicio con garantía.

También como aporte académico ya que será de mucha importancia para las generaciones que requieran investigar, que sea un aporte como base y referencia para futuras investigaciones de los estudiantes teniendo en cuenta el rubro de transportes, así como la variable en investigación. También fomentando la lectura en los jóvenes estudiantes.

La metodología se basa en enfoque cualitativo descriptivo donde se aplicará línea de investigación para analizar las teorías encontradas en relación a nuestra variable en estudio, del mismo modo será bibliográfico documental basado en fuentes documentales y de caso ya que se desarrollará la aplicación de una encuesta para obtener las deficiencias y poder presentar propuestas de mejora.

Según los resultados obtenidos en la encuesta se destaca la buena organización de la recepción de las encomiendas, la atención al cliente ante las inquietudes y la salida de los buses sin recoger personas en el trayecto del camino, pero también se encontraron deficiencias en el cumplimiento el manual de organizaciones y funciones que no se cumplen en su totalidad, la empresa no cuenta con una persona encargada para el cobro de boletos y la supervisión de la salida de los buses y también la falta de herramientas de mantenimiento, cámaras de vigilancia dentro de los automóviles entre otras, las cuales se realizaron propuestas para mejorar y controlar el servicio que ofrecen.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Bravo (2014) En su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone” llegó a la conclusión que:

“La cooperativa carece de valores, políticas, normas y procedimientos establecidos, lo que hace que los funcionarios no tengan claro cómo actuar en el desempeño de sus actividades diarias, realizándolas de manera improvisada y sin la supervisión de jefes inmediatos que garanticen la confiabilidad de los registros existentes. La empresa no cuenta con un organigrama funcional que permita a funcionarios y usuarios externos conocer de manera clara y objetiva las funciones y actividades asignadas a cada área y el flujo de los procesos a realizarse, lo que no permite el buen funcionamiento de la empresa ya que el personal en ocasiones evade las responsabilidades.”

Zambrano (2015) En su tesis titulada “El control interno y su relevancia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la asociación de compañías y afines de transporte terrestre interprovincial de pasajeros - A.C.A.T.I.P. de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.” Llegó a la conclusión que:

“De acuerdo al análisis efectuado por la encuesta realizada a los directivos y personal administrativo de A.C.A.T.I.P. el 25.53% solo en el área contable conocen que es un sistema de control interno, pero la aplicación general para

la toma de decisiones en cuanto al cumplimiento de los objetivos desconoce totalmente de este sistema. El desconocimiento de las políticas de la asociación por parte de los directivos y empleados generalmente en su mayoría actúan con suposiciones y de darse el caso caen en estos errores ya que al no conocer dichas normas asumen que están haciendo lo correcto, en lo posterior esto hace que se pierda el control y no se tenga sustento o herramientas adecuadas para corregirlo.”

Añazco (2012) En su tesis titulada “Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de transportes asociados cantonales “TAC” llegó a la conclusión que:

“Estoy segura que la aplicación de los procedimientos efectuados en la presente tesis son de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales “TAC” ya que son un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.”

Mafla (2016) En su tesis titulada “Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado expés de la sierra “Sierrcarrex S.A.” de la Ciudad de Quito” obtuvo como conclusión que:

“A través del diagnóstico situacional se obtuvieron varios resultados importantes. Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas se identificó la

situación actual de la empresa, en cuanto a sus procesos actuales, estructura y personal. Se pudieron detectar las fallas de la gestión de la gerencia tanto en lo económico como en lo financiero y tributario, las mismas que no han tenido correctivos en el momento oportuno. Mediante la propuesta del manual de funciones y procesos, se pudo establecer las actividades y tareas que los empleados del área contable y financiera deben desempeñar, en base a sus competencias, así como en relación a su perfil profesional y laboral, para que tengan directrices claras al momento de desarrollar las tareas asignadas a ellos.”

Alvarado (2016) En su tesis titulada “Propuesta Sistema de Control de Gestión Empresa Chilexpress” llegó a la conclusión que:

“Se ha identificado, la necesidad de contar con un sistema de control de gestión que permita por una parte alinear a las áreas para dar mayor fuerza a la propuesta de valor que es la que tiene posicionada a la empresa en el mercado, pero en donde falta conseguir los objetivos impuestos por un mandato de su directorio. Se espera que el sistema de control de gestión y su propuesta de estrategia permita a la empresa mantener el liderazgo en el mercado y consiga generar mayor rentabilidad y valor a la empresa con el fin de conseguir lo esperando por los dueños de ésta. Para esto a continuación se mencionan un resumen de puntos importantes que la empresa necesita y que fueron abordados en los contenidos de este proyecto de grado.”

2.1.2. Nacionales

García (2019) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la Empresa Terraclima J & A E.I.R.L – Piura.”

Se concluye que:

“La empresa no cuenta con un sistema de control interno estructurado, pero con las propuestas de mejora explicadas se fortalecerá las actividades de control interno que realiza la entidad para salvaguardar sus recursos materiales y financieros. La propuesta de mejora planteada establece la implementación de un ambiente de control interno dentro de la empresa a través de una gestión adecuada de riesgos, se propone que el gerente asuma el papel de gestor de riesgos a través del desarrollo de actividades que garanticen la identificación, reducción y/o eliminación del riesgo detectado. Las medidas a tomar ante los riesgos requieren de la participación de todo el personal que labora para la empresa.”

Castro & Paredes (2015) En su tesis titulada: “Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las Empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la Región Junín”, llegaron a la siguiente conclusión que:

“El Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO, permite la eficiencia de las operaciones y el uso adecuado de los recursos, logrando la optimización de la Gestión traducidos en eficiencia, eficacia y economía. Las teorías del Control Interno, permite la eficiencia administrativa de las Empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la Región Junín.”

Montero (2019) En su investigación 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”; tuvo como resultado que:

“Para tener eficiencia y eficacia en la gestión empresarial del sector transporte es necesario el uso de un sistema de control interno que permita un buen manejo de los mecanismos de control que se deben implementar en todas las áreas y darlas a conocer a todo el personal sobre cómo funcionan estos controles, 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.”

Polo (2018) En su tesis titulada “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga en la Ciudad de Trujillo, 2016” llegó a la conclusión que:

“Se ha identificado, la necesidad de contar con un sistema de control de gestión que permita por una parte alinear a las áreas para dar mayor fuerza a la propuesta de valor que es la que tiene posicionada a la empresa en el mercado, pero en donde falta conseguir los objetivos impuestos por un mandato de su directorio. Se espera que el sistema de control de gestión y su propuesta de estrategia permita a la empresa mantener el liderazgo en el mercado y consiga generar mayor rentabilidad y valor a la empresa con el fin de conseguir lo esperando por los dueños de ésta. Para esto a continuación se mencionan un resumen de puntos importantes que la empresa necesita y que fueron abordados en los contenidos de este proyecto de grado.”

Chuyacama (2017) En su tesis titulada “Propuesta de control interno Coso III para optimizar el área contable en la empresa transportes integrados Don José SAC de la Ciudad de Arequipa 2015-2016” concluyó que:

“La Propuesta de Control Interno influye en el área contable de la Empresa de transportes integrados Don José SAC de la ciudad de Arequipa porque proporciona un importante factor de tranquilidad que ayuda a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los servicios como se demuestra en el ROI con un margen bruto de 35.77% y un margen operativo de 23.73%, y en el ROE con 24.34%. Su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos; asimismo promueve la efectividad y eficiencia de sus operaciones.”

Coral (2017) En su tesis titulada “El control interno y la gestión financiera de la Empresa Ottipem SAC, Puerto Maldonado – 2016” llegó a la conclusión que:

“En base al cumplimiento del primer objetivo, el analizar los procesos de control interno en la asignación de recursos, se concluye que no existe formalización de procesos, en la entrevista realizada a la Ing. Yolanda Zerega indica que no existe un manual, ni procedimientos por escrito, no existe documentos de soporte que indiquen gestión y/o control de los procesos, solo los indicados en el anexo 7. Ello sumado a que la estructura Capítulo IV, siendo repetitivas las funciones en los puestos. La propuesta de este objetivo sería la estructura sugerida en el gráfico 5.1 del capítulo V, la cual diferencia las funciones y establece procedimientos diferenciados para un control y mejor servicio hacia el cliente.”

2.1.3. Locales

Nayra (2020) En su investigación: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L, Huancabamba–Piura” concluye que:

“La empresa mantiene un control acerca del itinerario de la salida de buses; las funciones de cada trabajador no se cumplen y no se mantiene una buena comunicación dentro de la empresa; en lo que respecta al mantenimiento de los vehículos no se cuenta con un mecánico lo que genera la paralización del servicio al momento que se encuentra algún problema técnico; no se mantienen equipados las unidades de buses lo que genera riesgos para los pasajeros; falta de capacitación al personal conductor acerca de las prevenciones que debe cumplir antes y durante el traslado de pasajeros. Estas debilidades al no ser solucionadas afectan al servicio de los clientes, los cuales optan por realizar uso de otros servicios; perjudicando los ingresos a la empresa. Es por ello que se plantearon propuestas con el fin de reducir los riesgos que presenta y ayudar a contribuir con el control interno dentro de la empresa, mantener activas las funciones de los trabajadores para un crecimiento favorable.”

Peña (2019) En su investigación: Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.” Concluyó que:

“En la Empresa Cruz del Sur existe un departamento de control interno, pero está a cargo de la sede Principal, lo cual se recomienda que se debe implementar una oficina de atención al usuario en cada una de las sucursales de las ciudades más importantes en donde los clientes puedan acudir en caso de no ser atendidos correctamente, para así poder tomar las medidas necesarias, como mejorar el servicio o sancionar a los trabajadores que no cumplen bien su función. Debido a que la empresa no cuenta con supervisores de ruta se le recomienda que en cada viaje utilice un supervisor que verifique que el bus no se detenga en el camino, así como supervisar el cambio de chofer en cada cierta hora para evitar que se queden dormidos y no ocasionen accidentes.”

Ramos (2018) En su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. caso: Turismo CIVA S.A.C – Castilla, 2017.” Llegó a la conclusión que:

“Respecto a la supervisión de la salud física de los operadores de transporte, Guevara (2017) concluye que, en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, en el período 2016, no hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto. Lo que coincide con Turismo CIVA S.A.C, que supervisa en forma parcial el estado físico y de descanso de los pilotos, además no verifica de forma permanente que éstos se encuentren en óptimas condiciones sobriedad (a través del alcotest).”

Córdova (2015) En su tesis titulada “El financiamiento, el control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura Huancabamba, en el año 2014.” concluyó que:

“En cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa 16 cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, el 100% indico que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos.”

Benites (2018) En su tesis titulada “Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018.” llegó a la conclusión que:

“Realizando el análisis comparativo entre el autor y la empresa del caso en estudio se concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Que la implementación de un sistema de control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones,

rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, puesto que el entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades, lo cual coincide con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. quien cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido.”

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Bases Teóricas

ANTECEDENTES EN LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

“El control interno aparece junto a la empresa porque los dueños al no poder atender a los problemas de producción, comercio y operatividad que se presentaban se decidió designar roles dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. El desarrollo industrial y económico de los negocios propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.” Los contadores idearon la "comprobación interna" “(término con el que se llamaba a lo que hoy en día es el Control Interno) para asegurarse contra posibles errores y fraudes. Esta era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados, que tenían como finalidad brindar a la administración, hasta donde fuese posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica. A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos.

Hasta entonces, el control interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el control interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.” (Contraloría General de la República, 2014, pág. 13)

Teoría de Control interno según Rodríguez (2009)

“El control administrativo es el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados. Los indicadores son los siguientes: incidencias y cumplimientos laborales, perfil y número necesario de personal, controles de asistencia y puntualidad, expedientes del personal, análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores, orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia, observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización” (Rodríguez, 2009, pág. 74)

Control Interno Según Hurtado & Alvarez

“El control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas reconocen y evidencian las

desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que el término control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las compañías y las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo.

Teoría del control interno

El control interno, complementario al control fiscal, pues según la Ley 87 de 1993 “las entidades del Estado deben contar con el sistema de control interno que permitan generar las acciones preventivas y correctivas a la gestión que se desarrolla y así el control fiscal que se aplica sobre las misma sea una acción externa de mejora a las acciones internas ya realizadas”. (Hurtado, 2016, pág. 17)

Teoría financiera

En sus orígenes, el rol de las finanzas se circunscribió fundamentalmente, al ejercicio de funciones operativas propias de un área administrativa de la organización. Posteriormente, surge una nueva orientación, utilizando las tendencias de la teoría económica, y mirando como central, el problema de la consecución de fondos y su costo, las decisiones de inversión y gastos, la liquidez y la solvencia empresarial, lo que provocó un crecimiento a gran escala en el trabajo académico en administración de empresas y finanzas. En los últimos años, debido a la incertidumbre en los

negocios y la economía, surgieron nuevos desarrollos teóricos que permitieron medir y predecir el comportamiento de variables claves en el futuro, con la intervención de otras disciplinas tales como la economía, las matemáticas, la estadística, la econometría que han facilitado el avance hacia la frontera del conocimiento financiero.

Teoría de las Empresas

“Las empresas tienen de especial, en comparación con otras organizaciones de individuos es que – como definía la Economía neoclásica – las empresas son unidades de producción para el mercado. Es decir, en la definición de la Economía neoclásica, la idea de producción en equipo no formaba parte del concepto de empresa. Un individuo puede ser analizado, desde esta perspectiva, como una empresa si destina lo que produce a intercambiarlo en un mercado. Pero, es obvio, las empresas tal como las conocemos son equipos de producción. Es decir, son unidades productivas para el mercado formadas por varios individuos que cooperan para maximizar la producción.

Es decir, las empresas cuyos miembros cooperen peor producirán a mayor coste y no podrán vender sus productos en un mercado competitivo y terminarán por desaparecer. De manera que las empresas son organizaciones especiales porque a diferencia de otros grupos de individuos, su supervivencia depende de que minimicen los costes de producción o, dicho simétricamente, optimicen la cooperación entre todos los que participan en la producción . (Alfaro, J. 2016).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Control Interno

“Controlar consiste en establecer una medida de rendimiento que se utilizará para compararla con los objetivos propuestos, con la finalidad de implantar los cambios necesarios y de supervisar los progresos. Entre sus funciones se encuentran la retroalimentación de información, la identificación de problemas potenciales y la de tomar acciones correctivas”. (Gomez, 2013, pág. 6)

“Es una función relacionada que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo sino de aquellas esferas en las cuales debe hacerse eficiente”. (Auditoria de información financiera., 2009, pág. 76)

El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por su parte, WordReference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejemplo. control de calidad, sanidad, etc.), tener dominio o autoridad sobre alguna cosa (ejemplo. perder el control del coche) o limitar o verificar una cosa (ejemplo. control de gastos, control de velocidad, etc.) .

A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos” (Koontz, H,1994). En la misma línea, el control como actividad de la administración “Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”. (Administración (10ed)., 2009)

2.3.2. Definiciones de control interno

La Controlaría General de la República. (2014). Define el control interno como “un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”.

Asimismo, Según NIA 315 (2013), el control interno es: “El proceso implementado y mantenido por las autoridades de la entidad y así mismo del resto del personal, proporcionando una seguridad razonable al logro de los objetivos en cuanto a la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones y también el debido cumplimiento de la normatividad (leyes y reglamentos)” (p.2).

2.3.4. Principios de Control Interno

- ✓ Naturaleza del control interno
- ✓ Calidad del control interno
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Jerarquía de los controles
- ✓ Criterio, juicio personal y profesional

2.3.5 Componentes de Control interno:

- ✓ **Ambiente de control:** El ambiente del control interno que se realiza dentro de una empresa se refleja en la actitud cuando se desarrolla un proceso de auditoría y los controles que se llevan en el interior de la empresa. Teniendo en cuenta los elementos como la filosofía de la administración frente a la

gestión de los riesgos otro elemento importante es la integridad sin dejar de lado los valores éticos, por lo consiguiente una estructura organizacional sólida y adecuada para la asignación de funciones.

- ✓ **Evaluación de riesgo:** Este complemento comprende analizar lo puntos claves en los procesos de la empresa lo cual es fundamental seguir un control estricto analizando los errores que se están cometiendo para finalizar el análisis de la evaluación examinando las distintas fases del negocio.

- ✓ **Información y comunicación:** Estas están constituidas como parte de las características del control interno de una organización. Ambos conceptos sugieren llevar un proceso de recopilación y distribución de información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada empleado las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos.

- ✓ **Monitoreo:** Con respecto al monitoreo hace referencia al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan errores, se hace constatar que los sistemas de control interno que se están utilizando operen de manera adecuada, un monitoreo orienta los procesos de control interno a través de las actividades para hacerles seguimiento al cambio del negocio.

- ✓ **Control de las actividades:** Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal dentro de una organización para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto y no se encuentre alguna deficiencia, puesto a que están elaborada y diseñadas para evaluar el riesgo logrando implementar mejoras y que su monitoreo de funcionamiento sea consecuente.

- ✓ **Los compromisos de mejoramiento:** Por cuyo mérito los órganos y personal de la administración de la empresa ya que se efectúan autoevaluaciones conducentes a manejar un mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

2.4. DEPARTAMENTO DE GERENCIA

2.4.1. Definición de gerente general

Gerente general es un término descriptivo para ciertos ejecutivos en una operación de negocios. Es también un título formal para ciertos ejecutivos de negocios, aunque las labores de un gerente general varían según la industria en la que se desarrolle la empresa. El gerente de una empresa de transporte se encarga de dirigir, planificar y organizar todos los procedimientos relacionados con las actividades que se realizan. Esto incluye dirigir y comunicarse con el personal conductor para garantizarles la seguridad y el tiempo de exacto de la salida de buses para brindar un buen servicio a los clientes. (Wikipedia La enciclopedia libre , 2016)

2.4.2. Funciones de un gerente de transporte



Figura 1: Funciones de gerente de transporte

- ✓ **Operaciones:** Dentro del área de operación el gerente tiene como función supervisar las operaciones que se desarrollan en la empresa, así como el transporte seguro de los pasajeros.
- ✓ **Corregir las dificultades:** Los gerentes tienen como función solucionar las cuestiones relacionadas con los retrasos en las salidas de buses, las quejas de clientes y el comportamiento inadecuado del personal analizando el problema y encontrar la mejor solución.
- ✓ **Supervisar:** El gerente se encarga supervisar a todo el personal y las actividades que realizan los choferes. Esto involucra la contratación y

capacitación del personal que cumpla con las políticas y procedimientos de seguridad durante el horario laboral.

- ✓ **Mantenimiento:** Dentro de las funciones del gerente es establecer un equipo que se encargue de las revisiones de mantenimiento de rutina de las unidades de transporte y equipos para garantizar la seguridad de sus pasajeros. También debe de capacitar al personal para que colabore en el proceso de mantenimiento y en las reparaciones cuando sea necesario.
- ✓ **Administración:** Se analizan y desarrollan métodos para optimizar el presupuesto de la compra de nuevos vehículos y equipos de mantenimiento como los repuestos y herramientas necesarias.

2.5. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

2.5.1. Jefe de operaciones

“El papel del gerente de operaciones es crucial en cualquier empresa de la oficina moderna. La persona que ocupa este cargo tiene responsabilidades muy importantes en la organización. Descubre en detalle el perfil del gerente de operaciones, sus cualidades y el entrenamiento requerido. Es el encargado de la administración de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de una empresa. Su función es planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos diarios.” (Yaydoo, 2018)

2.5.2. Funciones de un jefe de operaciones

- ✓ Dirigir las operaciones de las unidades de transporte y estructurar la programación de la salida de los buses
- ✓ Supervisar el cumplimiento de la programación unidades y efectuar el control de la productividad.
- ✓ Organizar la programación de personal de operaciones según las unidades y demanda del servicio.
- ✓ Supervisar el control del abastecimiento de combustible y asegurar la continuidad de salida de unidades a ruta.
- ✓ Elaborar y administrar el presupuesto del área, costeo de operaciones y gastos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a transporte público.
- ✓ Definir los criterios de inspección de ruta y evaluar su impacto en la producción
- ✓ Elaborar informe de desempeño de la gestión de mantenimiento a través de indicadores establecidos.

2.6. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

2.6.1. Jefe de mantenimiento

Jefe de operaciones es la administración de los recursos productivos de la organización. Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios. El jefe de

mantenimiento es el encargado de proporcionar que cada vehículo de transporte esté en buenas condiciones antes de cada servicio. Para ello, se debe de contar con un cronograma estricto que garantice la óptima seguridad de los buses y cumpla con las necesidades del consumidor.

2.6.1. Funciones de un jefe de mantenimiento

- ✓ Encargado de coordinar y supervisar el mantenimiento y buen estado de las unidades pertenecientes a la empresa que se encuentren dentro o fuera de las instalaciones.
- ✓ Elaborar plan de mantenimiento preventivo para los buses.
- ✓ Elaborar listado de partes y repuestos que sean necesarios para el mantenimiento.
- ✓ Velar porque se cumplan las normativas de seguridad de los choferes y pasajeros.
- ✓ Asegurar la disponibilidad y funcionamiento correcto de los equipos después de los mantenimientos preventivos.

2.7 CONDUCTORES PROFESIONALES

Son conductores profesionales, aquellas personas que hacen de la conducción su medio de vida, con lo que recorren día a día miles de kilómetros. Es una profesión, no exenta de riesgo y no precisamente por experiencia sino por la existencia de otros factores que inciden directamente en su comportamiento. Conducir es una actividad

agradable y llena de sensaciones, pero se puede convertir en una actividad estresante, con las consecuencias tan nefastas que ello puede acarrear. No sólo el cansancio

El conductor es una persona experta y capaz de afrontar de forma responsable la conducción de vehículos de transporte, teniendo en cuenta el respeto a las señales de tránsito sobre las vías públicas, en reflejo a la disciplina y apoyo de la seguridad vial que le permita conducir de forma segura y confiable de los pasajeros. (Seguridad Vial , 2014)

2.8.CASO EN ESTUDIO:

Reseña Histórica:

Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, inició sus actividades en el año 2014 fue creada con el propósito de prestar servicios de transportes turístico terrestre y particular de pasajeros a nivel interprovincial con el fin de generar turismo y mantener un reconocimiento a nivel nacional, actualmente cuenta con unidades modernas de buses.

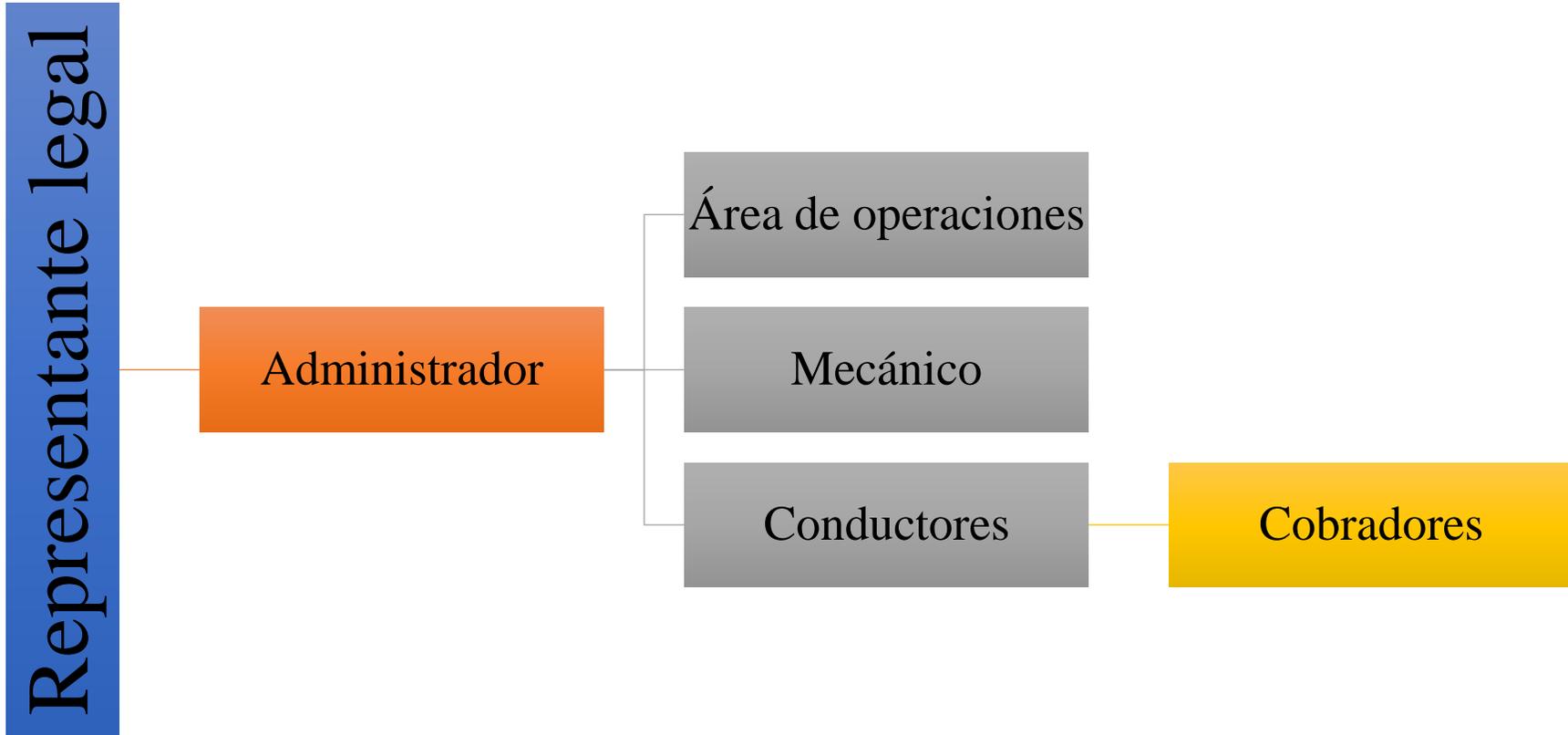
Misión:

Somos una empresa sólida y comprometida con sus clientes, ofreciendo el mejor servicio diferenciado en transporte de pasajeros proporcionando un servicio rápido, seguro, cómodo y confiable. Contando con buses de alta calidad y comodidad.

Visión:

Ser la empresa líder de transportes de pasajeros satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes brindando un servicio de excelencia, para lograr un reconocimiento de servicio turístico a nivel interprovincial y nacional.

Organigrama



III. Hipótesis

Al tratarse de una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en: Martínez (2006) en su investigación “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. El tipo de investigación

La investigación se elaboró bajo el diseño cualitativo descriptivo, porque se desarrolló a través de un análisis de teorías a las referencias registradas por autores, fue bibliográfico documental ya que se utilizaron fuentes fundamentales para la descripción de la investigación, además fue de caso porque se realizó una encuesta a la empresa en estudio. El tipo de la investigación de tesis fue descriptivo debido a que no hubo manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recolectó la información para determinar las deficiencias en las que se encuentra.

4.2. El universo y muestra

4.2.1. Universo

En este caso la población estuvo conformada por la empresa del sector transporte de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, San Miguel de El Faique–Piura.

4.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el Representante legal de la empresa de transporte y turismo Interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, San Miguel de El Faique–Piura.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores

| 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. | Ambiente de control | Entrevista y encuesta |
| | | Evaluación de riesgos | Entrevista y encuesta |
| | | Actividades de control | Entrevista y encuesta |
| | | Información y comunicación | Entrevista y encuesta |
| | | Supervisión y seguimiento | Entrevista y encuesta |

Fuente: Elaboración fuente propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

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

4.4.2 Instrumentos:

Fichas bibliográficas y cuestionario

4.5. Plan de análisis

Para lograr el objetivo específico 1: Se aplicó un cuestionario a la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A; para lograr el objetivo específico 2: Se realizó un estudio detallado de las respuestas que se obtuvieron a través de la encuesta aplicada al representante legal de la empresa de transportes.; Para lograr el objetivo específico 3: Se explicó las propuestas que permitan a la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, para mejorar las deficiencias que se observaron en el desarrollo de la investigación y manejar la posibilidad de mantener un adecuado control interno dentro de las áreas de administración y operatividad.

4.6 Matriz de consistencia.

Cuadro 2 Matriz de consistencia

| Título | Enunciado | Objetivos | | Variable en estudio | Metodología |
|--|--|---|---|---------------------|--|
| | | Objetivo General | Objetivos Específicos | | |
| Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S:A San Miguel de El Faique Piura, 2020. | ¿ Las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de le Faique S.A San Miguel de El Faique – Piura 2020 | Identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A ” Distrito de San | 1 Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020. 2 Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de | Control Interno | Enfoque cualitativo. Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|--|--|
| | | Miguel de El Faique – Piura Año 2020 | <p>la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.</p> <p>3 Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.</p> | | |
|--|--|--------------------------------------|--|--|--|

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 del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

Cuadro 3: Aplicación de encuesta

| PREGUNTAS | | NO | SI |
|----------------------------|--|----|----|
| REPRESENTANTE LEGAL | | | |
| 1 | ¿Las funciones están asignadas correctamente? | X | |
| 2 | ¿Se inspecciona diariamente las actividades de la empresa? | | X |
| 3 | ¿Se aprueba la entrega de repuestos al personal encargado del mantenimiento? | | X |
| 4 | ¿La contabilidad es manejada por un contador externo? | | X |
| 5 | ¿Se utiliza la Contabilidad para la toma de decisiones? | | X |
| ADMINISTRADOR | | | |
| 6 | ¿Existe una persona que cobra y entrega boletos? | X | |
| 7 | ¿Solo una persona maneja el dinero de la venta de los boletos? | | X |
| 8 | ¿Se adicionan boletos a la capacidad de los asientos? | X | |
| 9 | ¿Se coordina los pedidos de repuestos con el área de operaciones? | | X |
| 10 | ¿El libro de reclamaciones se encuentra visible para los usuarios? | | X |

| | | | |
|------------------|--|---|---|
| 11 | ¿Los trabajadores de la empresa brindan un trato amable y cordial a los pasajeros? | | X |
| OPERATIVO | | | |
| 12 | ¿Se cuenta con un registro de mantenimiento mensual de los buses? | | X |
| 13 | ¿Cuenta con un cronograma de salida de los buses? | | X |
| 14 | ¿Cuenta con un mecánico contratado? | X | |
| 15 | ¿Las unidades de transporte cuentan con equipos para atender emergencias, extintores, botiquín, entre otros? | X | |
| 16 | ¿Los buses cuentan con cámaras de vigilancia? | X | |
| 17 | ¿Los buses cuentan con sistemas de tecnología aplicada GPS, Velocímetro? | X | |
| CONDUCTOR | | | |
| 18 | ¿La empresa designa personal de apoyo al conductor? | | X |
| 19 | ¿Se recogen pasajeros en el transcurso de la ruta? | X | |
| 20 | ¿Se exige el cumplimiento de la carga y descarga en lugares establecidos? | | X |
| 21 | ¿Cuenta con un almacén adecuado para recepción de las encomiendas? | | X |
| 22 | ¿Realiza examen general a los conductores? | | X |
| 23 | ¿Los conductores cuentan con un espacio reservado para hacer uso de su descanso personal? | | X |
| 24 | ¿Se exige a los conductores el cumplimiento de las normas de tránsito? | | X |

ACERCA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

- Entre las oportunidades encontradas mediante la aplicación de la encuesta se obtuvieron resultados como; el manejo de la información tributaria, es decir; las declaraciones mensuales se efectúan mediante el servicio de un contador independiente. El cual tiene como función recepcionar los comprobantes para las presentaciones a SUNAT, y ante cualquier requerimiento sobre la información financiera que haga el representante legal esta pueda ser entregada a tiempo.

- El representante legal para tomar decisiones en beneficio de la empresa se basa en el estado económico en que se encuentra, además aprovechar en la adquisición de nuevos vehículos para el servicio de transporte que ofrece en este distrito, entre otras estrategias para la captación de clientes, incluyendo promociones que beneficien a los usuarios sin afectar los ingresos de la empresa.

- También se maneja una buena comunicación por parte del representante legal y el área operativa para la adquisición de los repuestos, llevando un control de los materiales que son entregados para las reparaciones de los vehículos y evitar manipulaciones por parte del personal que labora en la empresa. Espatas coordinaciones se realizan con el fin de mantener un stock considerable para los buses.

ACERCA DEL ADMINISTRADOR:

- Además, dentro de la empresa todos los trabajadores tienen como función brindar un buen trato a los clientes desde el área administrativa es decir el representante legal hasta los encargados de la entrega y recepción de boletos. Todos tienen como obligación brindan un buen trato, dar la bienvenida a los pasajeros, permitiendo que se sientan seguros y ante cualquier consulta se les puede asesorar.

- La empresa cuenta con un libro de reclamación que se encuentra ubicado en la parte principal del área donde los pasajeros abordan el bus para alguna sugerencia o reclamo. Según pude investigar mediante los clientes es la buena comunicación que existe con el personal que trabaja en esta empresa porque les ofrecen soluciones inmediatas a sus dudas acerca del servicio que ofrece entre otras interrogantes.

- También se evidenció que la empresa San Miguel de El Faique S.A. cuenta con una sala de espera con la finalidad de mantener organizado y orientado a los clientes antes de abordar los buses teniendo en cuenta la salida del vehículo y no genere algún atraso o alguna molestia para los demás pasajeros además para ordenar sus equipajes antes de cada viaje.

ACERCA DEL AREA OPERATIVA:

- En cuanto al área operativa, se maneja un cronograma sobre la entrada y salida de buses para evitar el cruce entre las unidades de transporte de la empresa, se

logra mantener informado al pasajero de la próxima salida del bus para que tome sus precauciones y a la vez evaluar el nivel de velocidad con la que conducen los choferes.

- Por otro lado, en el terminal terrestre de Castilla se encuentra una zona asignada para la recepción de las encomiendas bajo un sustento que garantice la entrega exacta a la persona destinada. Mediante esta medida se cumple con las políticas establecidas por la empresa y la confiabilidad que ofrece al mantener en reserva las encomiendas de los pasajeros así considerando la oportunidad de ser una empresa recomendada por los mismos clientes.

ACERCA DEL CONDUCTOR:

- Los conductores tienen claro el conocimiento de las leyes y reglamentos de tránsito trabajando de manera respetuosa y consciente en cada uno de los actos que deben de cumplir dentro de la conducción de un vehículo asegurando evitar con ello la pérdida de tantas vidas a lo largo de las vías que se transitan. Además, respetando las leyes y reglamentos de tránsito se logra una herramienta a favor de la empresa tomando las precauciones correspondientes para el traslado de los pasajeros.
- Existe una persona adicional dentro de los buses, quien se encarga de atender las dudas de los pasajeros en el transcurso del viaje, recibe los boletos antes que los pasajeros aborden los buses, dando conformidad de su cancelación de boletos, también ayuda a levantar los equipajes y también esta persona tiene

como función apoyar al conductor y turnarse para conducir el bus ya que la ruta es de casi tres horas.

- Para finalizar la empresa se preocupa por su personal conductor y los mantiene en constante capacitación donde les permite tomar medidas de prevención y tener respuesta para algún incidente que ocurra, también sobre la responsabilidad al volante, la protección de los usuarios y las medidas que debe de tomar en cada servicio que realiza, entre otros temas importantes que se presentan. También la empresa trabaja en conjunto con su personal y cada cierto tiempo les realiza exámenes generales a los choferes para tener conocimiento de cómo encuentra en relación con el estrés, cansancio, medida de la vista entre otros.

5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

ACERCA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

- En cuanto a las deficiencias que se observan a través de la encuesta se observó que existe un manual de organización y funciones, pero no se cumple al 100% ya que existe falta de organización interna en cuanto a las actividades diarias que realizan los trabajadores de la empresa. Las funciones establecidas no se desarrollan con satisfacción porque hay cruce de funciones en cuanto al cobrador y chofer.

ACERCA DEL ADMINISTRADOR:

- Con respecto al área de cobranza y administración de los boletos, no existe una persona encargada para la función y supervisión de los buses al momento de abordar el bus. Ya que esta función es cumplida por el personal que apoya al chofer, siendo una deficiencia para la empresa ya que el aparte de realizar la función de colaborador del conductor realiza la entrega del dinero al representante legal.

ACERCA DEL ÁREA OPERATIVA:

- No se tiene un stock de los repuestos y/o accesorios para los vehículos lo cual afecta en el caso que una unidad sufra algún desperfecto y no se pueda dar solución inmediatamente afectando a la misma vez el servicio que ofrece la empresa, no se mantiene un equipamiento de una caja de herramientas principales para realizar algún ajuste, tampoco cuenta con extintores lo cual es vital para evitar incendios en algún lugar de la carretera, la falta de un botiquín para la atención de primeros auxilios entre otros.
- Entre otra de las deficiencias que se muestran a través de la encuesta en la empresa San Miguel de El Faique S.A es la falta de cámaras de vigilancia ya que cuando se presenta algún incidente o altercado entre los pasajeros no pueden demostrar lo ocurrido y no tienen solución a los problemas que se presentan, inclusive para registrar algún robo que ocurra dentro del bus. Los buses de la empresa no cuentan con sistemas de tecnología es decir GPS y Velocímetro lo cual es una debilidad porque no se mantiene un control de la

ubicación de los vehículos y las medidas que toman para controlar la velocidad de la conducción y salvaguardar la integridad de los pasajeros.

- La empresa no cuenta con un mecánico contratado, es decir cuando alguna unidad vehicular sufre algún desperfecto es trasladado hasta un taller y tiene que esperar su turno para que sea reparado, mediante esta situación la unidad no puede trabajar ocasionando la suspensión del servicio de esa unidad afectando a los pasajeros que tienen programado su viaje generando así malos comentarios por parte de los usuarios.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020

PRIMERA PROPUESTA: MODIFICACIÓN EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Luego de los resultados obtenidos se plantea la modificación de las funciones de los trabajadores, adicionando la función del área administrativa con el fin de fortalecer las actividades diarias que realizan. El manual de organización y funciones permite llevar un mejor control interno dentro de la empresa.

**EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN
MIGUEL DE EL FAIQUE S.A**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

(Propuesto)

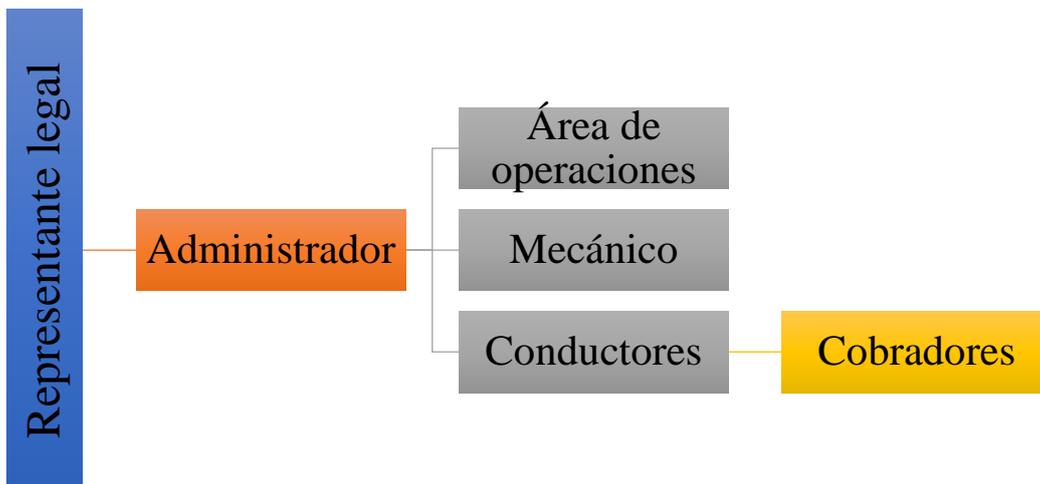
SAN MIGUEL DE EL FAIQUE – 2020



Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A

ORGANIGRAMA





Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros

san miguel de El Faique S.A

Puesto: Representante legal

Descripción técnica del puesto

Identificación

Título del puesto : Representante legal

Ubicación del puesto: Área Administrativa

Requisitos de formación:

Egresado y titulado en las carreras de administración, finanzas.

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (2) años como administrador o representante legal.

Funciones específicas

- ✓ Mantener un archivo físico de la documentación de los trabajadores que sea organizado, actualizado, completo y seguro.
- ✓ Administrar la agenda e informar permanentemente acerca de las próximas adquisiciones de repuestos.
- ✓ Asegurar el adecuado y oportuno uso de los equipos de mantenimiento dentro de la empresa.
- ✓ Apoyar las labores de operatividad relacionadas con la recepción y realización de llamadas para informar sobre el servicio que ofrece.
- ✓ Coordinar con el área de operatividad los problemas que presentan las unidades vehiculares.
- ✓ Recepcionar los documentos para el registro mensual declaraciones a SUNAT



Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros

san miguel de El Faique S.A

Puesto: Área de operatividad

Descripción técnica del puesto

Identificación

Título del puesto : Jefe de operaciones

Ubicación del puesto: Jefe de operaciones

Inmediato superior: Representante legal

Requisitos de formación:

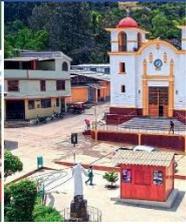
Bachiller o egresado en las carreras de mecánica automotriz, carreras similares.

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (2) años como mecánico, Ingeniería de Transporte.

Funciones específicas

- ✓ Dirigir las operaciones de las unidades vehiculares y supervisar el cumplimiento de la programación unidades y efectuar el control de la productividad.
- ✓ Supervisar el control del abastecimiento de combustible y asegurar la continuidad de salida de unidades a ruta.
- ✓ Elaborar y administrar el presupuesto del área, costeo de operaciones y gastos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a transporte interprovincial (tránsito, seguridad y relacionados)
- ✓ Inspeccionar que los lugares de encomienda cumplan con los permisos



Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros
san miguel de El Faique S.A

Puesto: Conductores

Descripción técnica del puesto

Identificación

Título del puesto : Conductores
Ubicación del puesto: Conductores
Inmediato superior: Representante legal

Requisitos de formación:

Estudios secundarios o carreras técnicas

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (3) años de conductor en buces

Funciones específicas

- ✓ Transportar a los pasajeros a través de las rutas pre-establecidas, respetando los horarios fijados.
- ✓ Cumplir con las leyes de tránsito terrestre.
- ✓ Encender las luces internas cuando haya poca visibilidad.
- ✓ Revisar la ruta asignada e inspeccionar las condiciones del vehículo antes de su salida.
- ✓ Asistir a los pasajeros durante una emergencia, incluyendo accidentes, averías mecánicas y emergencias médicas.
- ✓ Dar respuesta a las inquietudes y consultas de los pasajeros.
- ✓ Notificar a la empresa acerca de cualquier incidente y solicitar asistencia de ser necesario.



Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros san miguel de El Faique S.A

Puesto: Cobradores de buses

Descripción técnica del puesto

Identificación

| | |
|------------------------------|-----------|
| Título del puesto : | Cobrador |
| Ubicación del puesto: | Cobrador |
| Inmediato superior: | Conductor |

Requisitos de formación:

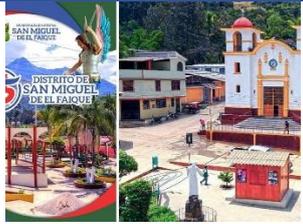
Conocimiento en vehículos y atención al cliente.

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (2) años como cobrador.

Funciones específicas

- ✓ Cobrar el pasaje a los usuarios.
- ✓ Revisar el listado de pasajeros, de ser necesario, tal y como aplica en el caso del servicio de transporte privado.
- ✓ Registrar los pagos de pasajes recibidos y, de ser necesario, hacer entrega de los recibos.
- ✓ Llevar un registro del número de pasajeros, viajes realizados o rutas cubiertas.
- ✓ Responder a sus inquietudes acerca de los horarios y rutas.
- ✓ Ayudar a los pasajeros con movilidad limitada a bajarse del vehículo.
- ✓ Ayudar a los pasajeros con su equipaje conservando el orden.
- ✓ Indicar a los pasajeros que permanezcan sentados y en orden durante el viaje.



Manual de organización y funciones

**Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros
san miguel de El Faique S.A**

Puesto: Mecánico automotriz

Descripción técnica del puesto

Identificación

Título del puesto : Mecánico automotriz

Ubicación del puesto: Mecánico automotriz

Inmediato superior: Representante legal

Requisitos de formación:

Bachiller o egresado en las carreras de ingeniería de transporte, mecánica automotriz.

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (2) años como mecánico.

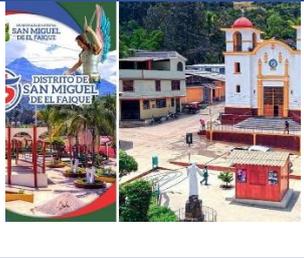
Funciones específicas

- ✓ Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo, afinamiento, auxilio mecánico, cambio de aceite, revisión, limpieza y/o regulación de frenos, etc.
- ✓ Ejecutar y hacer seguimiento a las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo.
- ✓ Presentación de informes y administrar tareas de mantenimiento
- ✓ Proponer acciones correctivas y mejoras en métodos de trabajo.
- ✓ Cumplir con estándares de calidad y seguridad definidos por mantenimiento.
- ✓ Realizar los trabajos de mantenimiento con responsabilidad, manteniendo limpio y ordenado
- ✓ • Mantener entorno de trabajo Limpio y Ordenado.

**SEGUNDA PROPUESTA DE MEJORA: CONTAR CON UNA PERSONA
ENCARGADA DE ADMINISTRAR Y COBRAR**

Después de los resultados obtenidos se propuso disponer de un área ubicada dentro de la empresa con el fin de cumplir con un mejor control interno y que la cobranza sea ejecutada por una tercera persona encargada. Ya que la función es realizar un proceso que consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas y la correcta entrega de boletos, para evitar el ingreso de personas adicionales en los buses.

Esta persona estará supervisada por el Representante legal, el dinero de las ventas será entregado bajo sustento a su encargado para evitar algún tipo de sustracción incluso para evitar robos. De esta manera se pretende reducir los riesgos que presenta la empresa y mejorar las actividades diarias que desarrollan ya que esta función era cumplida por los colaboradores de los choferes. Para ellos se establecen las funciones de la persona encargada del área.



Manual de organización y funciones

Empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros
san miguel de El Faique S.A

Puesto: Conductores

Descripción técnica del puesto

Identificación

Título del puesto : Administrador
Ubicación del puesto: Administrador – Cobranza
Inmediato superior: Representante legal

Requisitos de formación:

Estudios secundarios o carreras técnicas

Experiencia:

Experiencia mínima de dos (3) años de administrador.

Funciones específicas

- ✓ Planear, dirigir, y controlar las tareas de la cobranza coactiva de las papeletas de infracción al Reglamento de transporte y tránsito, verificando si los documentos o actos administrativos han sido emitidos conforme a Ley.
- ✓ Realizar los cobros de los boletos y mantener el orden de las unidades vehiculares.
- ✓ Confirmar la salida de los buses en el terminal terrestre.
- ✓ Rendir información al Representante legal de acuerdo con las transacciones diarias.
- ✓ Manejar el dinero de las cobranzas de los boletos.
- ✓ Atender a los usuarios de forma clara y precisa.
- ✓ Coordinar con los conductores acerca del estado de los buses

TERCERA PROPUESTA DE MEJORA: CONTAR UN STOCK DE REPUESTOS Y ACCESORIOS EN ALMACEN

Mediante las deficiencias encontradas acerca de la falta de repuestos para el mantenimiento inmediato a las unidades móviles es indispensable contar con los repuestos básicos para atender a las emergencias que se presenten ante de cada salida de los buses, trabajando de esta manera con los proveedores que ofrezcan productos de buena calidad y a un precio cómodo evitando hacer compras en el momento y perder tiempo hasta encontrar lo que se necesita. Se logrará realizar mejoras en el servicio ya que permite tener disponible una rápida respuesta ante fallas mecánicas y reducir la pérdida de clientes.

Kit básico de herramientas

Cables de corriente: Sirven en el caso de quedarse sin batería, los cuales se utilizan comúnmente se conoce como "puente".

Gata hidráulica: Se utiliza para cambiar una rueda en caso se pinche o tenga algún desperfecto.

Triángulos de seguridad: Son de gran utilidad ayudan a la hora de un incidente, ya que advierten a otros choferes que existe un vehículo detenido en la vía y así impide un accidente y resguarda la integridad de los afectados.

Llave inglesa: Esta herramienta sirve para realizar ajuste a las piezas del vehículo por lo que contar con ella podría simplificar algún incidente.

Alicates: el alicate sirve para manipular elementos o piezas las sencillas incluso para cortar cables mientras la llave inglesa te ayuda a aflojar o asegurar una tuerca.

Destornilladores: Existen diferentes tipos de destornilladores los cuales son importantes como planos y de cruz. Contar con un set de desarmadores puede ayudar en muchas ocasiones, ya que varias piezas están conectadas a tornillos.

Cinta aislante: este elemento permitirá fijar temporalmente una pieza que se desprenda, marcar el punto exacto de un desperfecto o aislar algún cable deteriorado.

Linterna: sirve durante un desperfecto nocturno o en lugares con muy poca iluminación.

CUARTA PROPUESTA DE MEJORA: CONTRATACION DE UN MECANICO

De acuerdo con las deficiencias encontradas es preciso señalar que el Ministerio de transportes y comunicaciones, 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. A través de los problemas técnicos que presentan los buses se realizan las reparaciones en un taller dificultando la operatividad mientras espera su turno para ser atendido. 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 dándole soluciones rápidas a las anomalías de los vehículos.

El mantenimiento preventivo que se está detallando va a permitir que mejore la disponibilidad de los buses. Además, es importante que se haga un registro fiel de las reparaciones que se han realizado a cada bus perteneciente a la empresa, esta información se debe mantener actualizada y organizados para cualquier chequeo o revisión que se desee; deben ser ordenados para poder efectuar una fácil lectura, legibles para todo el personal que elabore el servicio o mantenimiento.

REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES MOVILES

Cuadro 4: Registro de mantenimiento de buses

| | |
|--------|--|
| Marca | |
| Modelo | |
| Año | |
| Motor | |

| |
|------------|
| <i>s/.</i> |
|------------|

| Fecha de Servicio | Mes | Kilometraje al momento | Trabajo y/o servicio hecho | Mecánico | Costo | Notas |
|-------------------|-----|------------------------|------------------------------------|----------|------------|-----------------------|
| | | 5000.00 | Cambio de Aceite | | <i>s/.</i> | |
| | | 5000.00 | Cambio de filtro de Aceite | | <i>s/.</i> | |
| | | 5000.00 | Cambio de escobillas de parabrisas | | <i>s/.</i> | Cubierto por garantía |
| | | 5000.00 | Cambio de filtros de aire | | <i>s/.</i> | |
| | | 20000.00 | Cambio de neumáticos | | <i>s/.</i> | |
| | | 45000.00 | Ajuste de dirección | | <i>s/.</i> | |
| | | 45000.00 | Cambio de disco de embrague | | | |
| | | 45000.00 | Cambio de pastilla de freno | | | |

| Fecha de Servicio | Mes | Kilometraje al momento | Trabajo y/o servicio hecho | Mecánico | Costo | Notas |
|-------------------|-----|------------------------|--|----------|-------|-------|
| | | | Luces del vehículo(farol derecho, izquierdo) | | s/. | |
| | | | Direccionales delanteros y traseros | | s/. | |
| | | | Luz de reserva y parqueo | | s/. | |
| | | | Nivel de líquidos de freno | | s/. | |
| | | | Nivel de líquido de combustible | | s/. | |
| | | | Labrado de llantas | | s/. | |
| | | | Varilla medidora de aceite | | | |
| | | 01 Año | Batería | | | |

QUINTA PROPUESTA DE MEJORA: INSTALACION DE CÁMARAS DE VIGILANCIA, VELOCÍMETRO Y GPS

Ante las deficiencias encontradas en la empresa se sugirió la instalación de cámaras de vigilancia con el fin de generar protección y seguridad a los pasajeros, también permite registrar los sucesos que transcurran durante el trayecto e identificar a las personas que suban a causar algún daño o perjuicio a los usuarios y así tomar medidas correctivas mediante la grabación. Con las cámaras de vigilancia se puede evaluar al personal que trabaja dentro del bus es decir si brinda una buena información al usuario.



Figura 2: Cámara de vigilancia

Mediante la instalación de GPS Y VELOCIMETRO permitirá recuperar los vehículos a través de la tecnología se otorga reacción inmediata ante emergencias de todo tipo de vehículos. Para ello se trabaja el rastreo satelital donde este operador se procede a validar la ubicación del vehículo a través de la Plataforma GPS detectando cual es la

ruta en la que se dirige. “Esta tecnología también es particularmente útil para los servicios de alquiler de coches, servicios de autobuses, empresas de logística, empresas de mieda, ya que tienen una gran flota de vehículos para gestionar y necesitan un medio eficaz para mantener un seguimiento de los mismos. El rastreador puede ser utilizado para monitorear la ubicación de cualquier vehículo de su flota en cualquier momento.

Se puede conectar a una aplicación en la oficina, a través de la cual se puede ver el movimiento de los vehículos a través de las carreteras. El rastreador es resistente, compacto y ayuda a la gerencia a descubrir cómo sus empleados están usando sus vehículos. Un rastreador GPS de alta calidad viene con una batería de alta capacidad y es resistente al agua. Puede comunicarse con él a través de una aplicación móvil o de escritorio, SMS y llamadas telefónicas. Si un vehículo es robado, el sistema puede ser utilizado para rastrear su ubicación de inmediato. Algunas soluciones de rastreo GPS vienen con características avanzadas, como la alerta automática a la estación de póliza más cercana en caso de accidente o el acceso integrado a la ayuda de emergencia.”



Figura: Figura 3: modelo de GPS

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

- De acuerdo con los resultados obtenidos en cuanto a las actividades que desarrolla el Representante legal se puede precisar que la empresa mantiene su información financiera a través de la prestación de servicio de un profesional independiente, el cual se encarga de preparar las declaraciones mensuales o resolver los problemas tributarios que presente.
- La empresa desarrolla sus actividades y sus decisiones son tomadas bajo la información financiera, con el fin de realizar inversiones y obtener una buena captación de pasajeros además aprovechar la adquisición de nuevas unidades vehiculares para el servicio de transporte que ofrece en este distrito, esto se trabaja con coordinación con el contador que brinda sus servicios a esta empresa.
- Se analiza el buen trato y la coordinación por parte del representante legal con el área operativa con respecto a la adquisición de los repuestos, lo cual permite mantener un stock de los repuestos que sean próximos a utilizar, en la cual se desarrolla un proceso para que sean obtenidos a buen precio y área ingresados

al área administrativa con el fin de llevar un control y sean derivados a dicha área.

- En lo que respecta al espacio donde los pasajeros abordan el bus se encuentra un el libro de reclamaciones, el cual es útil y puede ser usado por los usuarios que quieran hacer algún tipo de queja, pero mayormente no se usa ya que la empresa les otorga respuesta inmediata a los problemas que presentan los usuarios orientándolos a encontrar una solución.
- Dentro de la empresa se maneja un cronograma de entrada y salida de buses siendo una gran ventaja para su organización y planificación ya que se evita el cruce de los buses y mejora la rotación de los choferes. Mediante esta medida se mantiene informado al pasajero de la próxima salida del bus logrando organizar su tiempo y equipaje.
- Se destaca la buena organización en la empresa en cuanto a la salida de buses desde el terminal ya que no se permite abordar la unidad a personas que se encuentren por el trayecto porque puede ser un perjuicio para los pasajeros. dentro del terminal se encuentra un espacio apropiado para dejar las encomiendas y estas sean recepcionadas por personas encargas, las cuales se entregan bajo sustento evitando manipulación por terceras personas y brindando un servicio seguro para obtener más clientes por recomendación de los mismo.
- Los choferes están informados sobre las normas y leyes que exige el ministerio de Transportes y Comunicaciones, las cumplen para una buena interacción

entre el chofer, pasajero, autoridad y peatones, estableciendo una apertura para ser conscientes al momento de conducir y las medidas que se pueden tomar.

- El descanso para el personal conductor es el apropiado y la rotación de horarios ya que estos trabajadores se sienten aptos para hacer uso de las unidades. La empresa vela por la integridad de los pasajeros y otorga el descanso necesario ya que según la ley indica al no cumplirlas estarías infringiendo de una forma muy grave debido a que pones en riesgo la vida de los pasajeros a bordo. La empresa trabaja en conjunto con su personal conductor aplicándoles exámenes generales para estar informados sobre la situación en la que se encuentran si están apto o no.

5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

- El análisis realizado a la empresa en cuanto a las actividades del Representante legal se encontró deficiencias en la organización y las funciones de los trabajadores en lo que es el cruce de funciones, generando fallas en lo administrativo y afectando en el servicio que ofrecen, también disminuyen los ingresos de la empresa según las deficiencias encontradas.

- En lo que respecta al área administrativa, no cuenta con una persona encargada de cobrar y entregar boletos. Tampoco se administra las actividades de las demás áreas. Estas funciones se realizan a través de los cobradores y el chofer, también hace falta la supervisión de la salida de los buses con el tope establecidos de pasajeros, evitando adicionar pasajeros a de los asientos para evitar accidentes, multas o perjudicar a los mismos pasajeros.

- De acuerdo con las deficiencias encontradas en las actividades del area operativa se evidenció la falta de repuestos en stock para reparar los vehículos inmediatamente sin la necesidad de ir hasta un local y buscar el repuesto que se necesite, también afecta en gran parte al mantenimiento y operatividad de los buses ya que no mantiene equipado los buses con herramientas que sirvan para ajustar los repuestos y agilizar las averías que presenta el vehículo, también la falta de extintor y un equipo de botiquín para atender las emergencias de los usuarios.

- La empresa realiza la reparación de sus buses en un taller lo cual es una dificultad ya que debe esperar su turno para ser atendido afectando también la paralización del servicio y los usuarios hacen uso del servicio de otras empresas. No se mantiene un registro del mantenimiento de los vehículos ya que se reparan cuando algo se deteriora o daña poniendo en riesgo en cualquier momento la integridad de los pasajeros o que la unidad vehicular sufra algún desperfecto durante el trayecto.

- La falta de cámaras de vigilancia dentro de las unidades móviles es una dificultad ya que no se conoce los problemas que pueden presentarse durante el viaje y el trato que reciben los usuarios al momento de abordar el bus. también la falta de uso de la tecnología en los buses como es el GPS poniendo en riesgos situaciones donde los pasajeros sufran de algún robo y no pueden realizar su denuncia, así como también para los usuarios cuando tengan algún percance con alguna persona y no pueda quedar registrado.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

- Se procede a realizar el análisis de las propuestas de mejora planteadas para reducir los problemas que muestra el representante legal y mejorar un control interno como es la primera propuesta planteada sobre la modificación del manual de organización y funciones en cuanto a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa y establecer las funciones de acuerdo a como corresponden.
- Como segunda propuesta es realizar la propuesta de adicionar a una persona encargada a las funciones como administrador de la empresa y la función de cobrar y entregar boletos. Permitirá mejorar el manejo del dinero de la venta de los boletos y reducir la sustracción por parte de los cobradores.

- Como tercera propuesta se proyectó contar con un stock de repuestos y accesorios el cual permitirá atender las reparaciones que sucedan en el trayecto de la ruta y cuando el vehículo sufra alguna avería se cuenta a la mano con los repuestos necesarios para evitar el caos al no contar con unidades móviles aptas para el transporte también agregar un kit de instrumentos para los buses que les permitirá reparar las unidades móviles en el trayecto, también es importante contar con un botiquín para atender los primeros auxilios.

- La contratación de un mecánico dentro del personal es una oportunidad que beneficiará a la empresa ya que ayudará a dar soluciones rápidas al momento que el vehículo necesite alguna reparación y no tendrán la necesidad de trasladar el vehículo hasta un taller porque demandaría más gastos. El cual trabajara mediante un registro de mantenimiento de buses para una previa revisión mensualmente para descartar algún desperfecto o ajustar los repuestos que sean necesarios. El registro evaluará la situación de cada vehículo permitiendo a la empresa saber cuándo es el tiempo adecuado de adicionar la compra de vehículos nuevos.

- En cuanto a la propuesta de la instalación de cámaras de vigilancia le permitirá a la empresa observar y controlar las situaciones de riesgo en la que se encuentren los pasajeros, también se podrá monitorear el bus desde la velocidad en la que conduce el chofer hasta la llegada del destino vigilando y evitando la manipulación de objetos de otras personas.

VI. CONCLUSIONES.

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

1. Después de realizar el análisis de los resultados se obtuvo como conclusión que en cuanto a las actividades que desarrolla el Representante legal se destaca la buena coordinación y el trabajo eficiente del servicio que ofrece el contador. Estas funciones ayudan a la toma de decisiones del representante legal hacia la empresa y se mantiene en forma ordenada y actualizada para tener en cuenta la adquisición de nuevos implementos y realizar alguna inversión para brindar un mejor servicio.
2. En cuanto a las actividades que desarrolla el personal del área de operatividad se enfatiza el buen funcionamiento en cuanto al cronograma de entrada y salida de buses, ya que es una oportunidad para la empresa permitiendo llevar un control de los movimientos vehiculares para así evitar el cruce de horario de los conductores y que los pasajeros puedan organizar su equipaje y tomar las medidas necesarias antes de abordar el bus de manera organizada.

3. Con respecto a las actividades del personal conductor se resalta el control previo del descanso, ya que al momento que hace uso de los vehículos el personal sienta incapacidad de operar y ponga en riesgo la integridad de los pasajeros. Es por ello que la empresa es estricta en cuanto al horario que conduce cada chofer porque se trabaja en relación a la aplicación de exámenes a los conductores permitiendo controlar y estar informados del estado psicofísico de los conductores y evaluarlos para saber si están aptos para trabajar dentro de la empresa.

4. También dentro de las funciones de los conductores está el apoyo de una persona dentro de cada unidad vehicular, quien se encarga de reemplazar al conductor en caso sienta alguna dolencia o cansancio. Esa medida ayuda también a atender las dudas o emergencias que presenten los usuarios o la misma unidad vehicular, con el fin de salvaguardar la integridad de los pasajeros y dar solución rápida a los incidentes durante el trayecto.

5. Para finalizar se encuentra el área de atención al cliente que refuerza el desempeño de las actividades que desarrollan los trabajadores. Encontramos en este espacio el libro de reclamaciones que es fundamental dentro de la empresa y se encuentra ubicado a disposición de las personas y puedan hacer su reclamo si lo consideran necesario. La empresa cuenta con una sala de espera para controlar el desorden a la hora de abordar el bus permitiendo también organizar a los pasajeros su equipaje, estas oportunidades ayudan a obtener un reconocimiento dentro del distrito como buen servicio.

6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

1. Luego de analizar los resultados se obtuvieron deficiencias en relación a la organización que desarrolla el representante legal y las actividades que asigna a sus trabajadores, las cuales no son las indicadas según su puesto. Esta deficiencia se debe a la incorrecta distribución de funciones, la falta de personal dentro de la empresa, entre otras actividades diarias que se desarrollan.
2. Una de las deficiencias de la empresa es la falta de personal en el área de la entrega y cobro de boletos que debe de estar situada dentro del terminal terrestre, porque esta función es cumplida por el personal adicional de los vehículos y choferes poniendo en riesgo el dinero de la venta de boletos y la sustracción por parte del personal.
3. Por otro lado, en el área de operatividad se observan deficiencias en cuanto a las actividades de mantenimiento, es decir; no cuenta con un stock de repuestos lo cual dificulta el accionar de la persona encargada de la reparación de las unidades móviles ya que tiene que esperar que compren el repuesto para dar solución a las averías de la unidad vehicular o en el caso que ocurriera un desperfecto en el trayecto de la carretera afecta mediante la paralización del

bus dejando a los pasajeros a la espera de solucionar los problemas técnicos generando mal servicio.

4. En la misma área hace falta la coordinación para la adquisición de equipos de cámaras de vigilancia dentro de los buses, un velocímetro y un dispositivo GPS, dando como resultado problemas a la empresa ya que no puede supervisar desde las oficinas como operan los buses durante el trayecto hasta la ciudad de Piura, tampoco se puede evaluar la velocidad en la que conduce el chofer poniendo en riesgo la integridad de los pasajeros.
5. Se adiciona también como deficiencia en el área de operatividad la necesidad de contar con un mecánico dentro del personal dificultando la atención de las unidades al momento que se averíe cualquier vehículo. Esto se debe a una gran pérdida de tiempo porque se tiene que trasladar la unidad hasta un taller paralizando el servicio y adicionando un gasto al trasladar la unidad.

6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020

1. Después del análisis realizado a la empresa se concluye que se desarrollará la modificación del manual de organización y funciones con el fin de reorganizar las actividades de los trabajadores y el representante legal pueda supervisar

todas las áreas de la empresa, donde pueda analizar y encontrar los problemas que presenten para así lograr trabajar en un ambiente tranquilo y aportando mejoras para el crecimiento de la empresa y el desempeño de los trabajadores sea reconocido.

2. La sugerencia de la contratación de una persona encargada de administrar la entrega de boletos y el cobro de ellos es indispensable, porque así evita la sustracción del dinero por los choferes y su personal de apoyo. Es por eso que esta propuesta ayudará a organizar esta área, estar en comunicación con los choferes de acuerdo con las salida y llegada de los vehículos, también permite establecer mejoras para la atención al cliente y los ingresos que perciben.
3. En cuanto al área de operatividad se propone establecer el equipamiento de repuestos y/o accesorios en un almacén dentro de la empresa y/o terminal, porque ayudará a solucionar las revisiones técnicas al instante contando con los repuestos básicos para el ajuste correspondiente evitando así generar molestia a los pasajeros. Las unidades vehiculares deberán contar con neumáticos, equipo de primeros auxilios para que así puedan atender las emergencias que presenten los usuarios.
4. Dentro de esta área también se propuso la contratación de un mecánico dentro del personal, quien aportará en resolver las fallas técnicas que presenten los vehículos sin la necesidad de trasladarlos hasta un taller incluso reduciendo así gastos extras por servicio de terceros. El cual tendrá las funciones establecidas

por el área de operatividad y guiándose de un registro de mantenimiento con el fin de confirmar que el vehículo se encuentre en perfectas condiciones para trasladar a los pasajeros y brindar un buen servicio siendo este recomendado por los mismos.

5. Por último, con la propuesta de la instalación de cámaras de vigilancia y el GPS dentro de los buses aportará en el área de operatividad ya que se monitoreará de acuerdo con lo que ocurra dentro de las unidades móviles velando por la integridad de los pasajeros y actuar rápidamente si ocurriera algún accidente o si alguna persona generar alguna discordia con otra controlando así cada unidad hasta el momento en que todos los pasajeros abandonan la unidad. La instalación de GPS permitirá a la empresa mantener un control de los vehículos y saber la ubicación en tiempo real del vehículo controlando así la velocidad en la que maneja el conductor para tomar las medidas de seguridad inmediatamente salvaguardando la integridad de los pasajeros.

Referencias bibliográficas

Informes

- Alvarado, G. (2016). *PROPUESTA SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN EMPRESA CHILEXPRESS*. Santiago - Chile.
- Añazco, M. (2012). “*PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES ASOCIADOS CANTONALES “TAC”*”. Loja - Ecuador.
- Benites, M. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE SERVICIO & TRANSPORTE DE PASAJEROS GUADALUPE S.A. PIURA, 2018*. Piura - Perú.
- Bravo, M. (2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS FLAVIO ALFARO DEL CANTÓN CHONE*. Guayaquil - Ecuador.
- Castro, E., & Paredes, N. (2015). *Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las Empresas De Transporte De Pasajeros Interprovincial De Autos Colectivos De La Región Junín*”. Junín - Perú.
- Chuyacama , M. (2017). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO COSO III PARA OPTIMIZAR EL AREA CONTABLE EN LA EMPRESA TRANSPORTES INTEGRADOS DON JOSE SAC DE LA CIUDAD DE AREQUIPA 2015-2016*. Arequipa - Perú.

- Coral, E. (2017). *“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA OTTIPEM SAC, PUERTO MALDONADO – 2016”*. Puerto Maldonado - Perú.
- Córdova, R. (2015). *El financiamiento, el control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura Huancabamba, en el año 2014*. Piura - Perú.
- García, J. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TERRACLIMA J & A E.I.R.L – PIURA, 2019*. . Piura - Perú.
- Mafla, G. (2016). *MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO EXPRESS DE LA SIERRA SIERRCARREX S.A"DE LA CIUDAD DE QUITO."*Ibarra - Ecuador.
- Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. Santiago de Cali - Colombia.
- Montero, G. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR - PIURA, 2017*. . Piura - Perú.
- Nayra, N. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L”, “Huancabamba–Piura*. Piura - Perú.

- Peña, L. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: EMPRESA DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR - PIURA, 2017.* Piura - Perú.
- Polo, R. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2016.* TRUJILLO - Perú .
- Ramos, R. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: TURISMO CIVA S.A.C – CASTILLA, 2017.* Piura - Perú.
- Zambrano, D. (2015). *“EL CONTROL INTERNO Y SU RELEVANCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN LA ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS Y AFINES DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS - A.C.A.T.I.P. DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”.* Ambato - Ecuador.

Libros

Administración (10ed). (2009). México: Stephen.

Auditoría de información financiera. (2009). Perú: Mantilla.

Contraloría General de la República. (2014). Perú.

Gomez. (2013). *Administración*. Madrid.

Hurtado, M. (2016). *Teoría general del Control*. Colombia.

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. México:
Editores Trillas.

Página web

Seguridad Vial . (12 de 03 de 2014). *Conductores Profesionales*. Obtenido de
[https://www.seguridad-vial.net/conductor/conductores-profesionales/62-
conductores-profesionales](https://www.seguridad-vial.net/conductor/conductores-profesionales/62-conductores-profesionales)

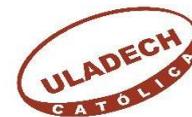
Wikipedia La enciclopedia libre . (04 de 08 de 2016). *Gerente General*. Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Gerente_general

Wikipedia La enciclopedia Libre. (13 de 03 de 2010). *jefe de operaciones*. Obtenido
de
https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_la_producci%C3%B3n

Yaydoo. (24 de 05 de 2018). *El papel del Gerente de Operaciones: perfil, funciones y responsabilidades*. Obtenido de [https://www.yaydoo.com/es/funciones-gerente-
de-operaciones/](https://www.yaydoo.com/es/funciones-gerente-de-operaciones/)

Anexos

Anexo 01: Cuestionario



Señor empresario:

Reciba Usted mi cordial saludo y agradecerle de participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi Proyecto de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Miguel de El Faique S.A, San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

Encuestador: Derfin Huamán Tocto

Fecha: San Miguel de El Faique 2020

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

| PREGUNTAS | | NO | SI |
|----------------------------|--|----|----|
| REPRESENTANTE LEGAL | | | |
| 1 | ¿Las funciones están asignadas correctamente? | | |
| 2 | ¿Se inspecciona diariamente las actividades de la empresa? | | |
| 3 | ¿Se aprueba la entrega de repuestos al personal encargado del mantenimiento? | | |
| 4 | ¿La contabilidad es manejada por un contador externo? | | |
| 5 | ¿Se utiliza la Contabilidad para la toma de decisiones? | | |
| ADMINISTRADOR | | | |
| 6 | ¿Existe una persona que cobra y entrega boletos? | | |

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| 7 | ¿Solo una persona maneja el dinero de la venta de los boletos? | | |
| 8 | ¿Se adicionan boletos a la capacidad de los asientos? | | |
| 9 | ¿Se coordina los pedidos de repuestos con el área de operaciones? | | |
| 10 | ¿El libro de reclamaciones se encuentra visible para los usuarios? | | |
| 11 | ¿Los trabajadores de la empresa brindan un trato amable y cordial a los pasajeros? | | |
| OPERATIVO | | | |
| 12 | ¿Se cuenta con un registro de mantenimiento mensual de los buses? | | |
| 13 | ¿Cuenta con un cronograma de salida de los buses? | | |
| 14 | ¿Cuenta con un mecánico contratado? | | |
| 15 | ¿Las unidades de transporte cuentan con equipos para atender emergencias, extintores, botiquín, entre otros? | | |
| 16 | ¿Los buses cuentan con cámaras de vigilancia? | | |
| 17 | ¿Los buses cuentan con sistemas de tecnología aplicada GPS, Velocímetro? | | |
| CONDUCTOR | | | |
| 18 | ¿La empresa designa personal de apoyo al conductor? | | |
| 19 | ¿Se recogen pasajeros en el transcurso de la ruta? | | |
| 20 | ¿Se exige el cumplimiento de la carga y descarga en lugares establecidos? | | |
| 21 | ¿Cuenta con un almacén adecuado para recepción de las | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | encomiendas? | | |
| 22 | ¿Realiza examen general a los conductores? | | |
| 23 | ¿Los conductores cuentan con un espacio reservado para hacer uso de su descanso personal? | | |
| 24 | ¿Se exige a los conductores el cumplimiento de las normas de tránsito? | | |

Anexo 02: Solicitud de encuesta

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD”

SEÑORES:

EMPRESA TRANSPORTE INTERPROVENCIAL DE PASAJEROS TURISMO SAN MIGUEL DE EL FAIQUE S.A,

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA.

Yo, DERFIN HUAMAN TOCTO , identificada con DNI N°44127629, domiciliada en Distrito de San Miguel de el Faique Provincia de Huancabamba departamento de Piura, egresado de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ante usted con el debido respeto que se merece me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo de la realización de mi trabajo de investigación de tesis, en el cual debo aplicar una encuesta, cuyo tema es “PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERPROVENCIAL DE PASAJEROS TURISMO SAN MIGUEL DE EL FAIQUE S.A, 2020”, la cual Uds. dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la aplicación de la mencionada encuesta, en su representada. La misma que me es de mucha utilidad para la elaboración del trabajo de investigación que vengo realizando.

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

San Miguel de le Faique, 18 de Febrero del 2020.


Derfin Huamán Tocto
DNI 44127629

Recibido, 20-02-2020
Hora: 10:15 am.

E.T.T. SAN MIGUEL ARC.
DE PIURA

Anexo 03: carta de aceptación de aplicación de encuesta

E.T.T SAN MIGUEL ARCANGEL DE PIURA S.A.

AH. ALMIRANTE MIGUEL GRAU, MZ. F, LOTE 15A – I ETAPA, Piura.

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD”

San Miguel de el Faique, 18 de Febrero del 2020.

Atención : Sr. Derfin Huaman Tocto
DNI 44127629

ASUNTO: ACEPTACION DE SOLICITUD

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente expreso mi saludo a nombre de la EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO SAN MIGUEL ARCANGEL DE PIURA S.A., con RUC N° 20601881544, ubicado en AH. ALMIRANTE MIGUEL GRAU , MZ. F, LOTE 15A – I ETAPA, Piura, Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que, en atención a su solicitud presentada el 20 de Febrero del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera Profesional de Contabilidad, titulado: “PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO, EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO SAN MIGUEL ARCANGEL DE PIURA S.A, 2020”, al respecto se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Sin otro Particular, me despido de Ud.

Atentamente,



JAVIER ALDANA JACINTO
GERENTE.