



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA EMPRESA TAXI SAN JOSE E.I.R.L – PIURA Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

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

AUTOR

**SANCHEZ MENDOZA MARIBEL
ORCID: 0000-0003-2942-3878**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA TAXI SAN JOSE E.I.R.L – PIURA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2020.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sánchez Mendoza, Maribel

ORCID: 0000-0003-2942-3878

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque,
Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos,
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la sabiduría, fortaleza, salud y no abandonarme en momentos difíciles y haberme permitido llegar a la meta en este proyecto.

A mi asesora la Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, por todo su apoyo que me brindo para la elaboración de este trabajo de investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis Padres, por haberme forjado como la persona que soy, por su comprensión y apoyo incondicional que me han brindado a lo largo del tiempo.

Con todo amor y cariño a mi amado esposo, por su sacrificio, confianza y apoyo en todos mis proyectos. A mis hijos Ronald, Ángel y Mateo, por ser mi fuente de inspiración y motivación para lograr cualquier objetivo en la vida.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L - Piura, 2020. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, nivel cualitativo, diseño no experimental, bibliográfico y de caso. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 36 preguntas realizadas al gerente general de la empresa ; encontrando las siguientes debilidades de control interno: la empresa no posee un sistema de control interno, no tiene buenos controles operativos para prevenir riesgos potenciales que afecten a la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones donde contenga su organigrama y las funciones, responsabilidades y perfiles de cada puesto de trabajo, no ha medido la satisfacción de sus clientes, carece de un control de las solicitudes de cada servicio de taxi, no realiza prueba de alcoholímetro a sus choferes, falta capacitación a la área operativa específicamente a los choferes, teniendo como propuestas de mejora de implementar un sistema de gestión en control y seguridad, elaborar el manual de organización y funciones, realizar la medición de la satisfacción de los clientes, elaborar una bitácora de viaje e instructivo de alcoholtest, implementar un programa de capacitación , se concluye que la empresa taxi San José necesita efectuar un mejor control en sus operaciones, gestión administrativa y definir bien sus procesos operativos para alcanzar la eficiencia en sus operaciones y el crecimiento empresarial.

Palabras Claves: Control interno, sistema, eficiencia, operaciones.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine and describe the characteristics of the internal control of the company Taxi San José E.I.R.L - Piura, 2020. The methodology used was descriptive, qualitative level, non-experimental, bibliographic and case design. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were applied with 36 questions asked to the general manager of the company; finding the following internal control weaknesses: the company does not have an internal control system, it does not have good operational controls to prevent potential risks that affect the company, it does not have an organization and functions manual containing its organization chart and functions, responsibilities and profiles of each job, has not measured customer satisfaction, lacks control of requests for each taxi service, does not perform breathalyzer tests on its drivers, lacks training in the operational area specifically for drivers , having as proposals for improvement to implement a control and security management system, prepare the organization and functions manual, measure customer satisfaction, prepare a travel log and alcohol test instructions, implement a training program , it is concluded that the San José taxi company needs to carry out a better control in its operations, manage administrative function and well define its operational processes to achieve efficiency in its operations and business growth.

Keywords: Internal control, system, efficiency, operations.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	7
2.1.3 Locales	10
2.2 Bases teoricas de la investigación.....	12
2.2.1 Marco teórico.....	12
2.3 Marco conceptual.....	14
2.3.1 Definición de control interno.....	14
2.3.2 Objetivos del control interno	15
2.3.3 Los principios técnicos del control interno.....	16
2.3.4 Componentes y principios del control interno.....	16
2.3.5 Importancia del control interno.....	18
2.3.6 Tipos de control interno.....	19
2.4 ESTUDIO DE CASO EMPRESA TAXI SAN JOSE E.I.R.L.....	22
2.4.1 Reseña Histórica	22
2.4.2 Misión.....	22
2.4.3 Visión	23
2.4.4 Objetivos de la Empresa.....	23
III. HIPOTESIS.....	23
IV. METODOLOGIA.....	24

4.1	Diseño de la Investigación.....	24
4.1.1	Tipo de la investigación.....	24
4.1.2	Nivel de la Investigación	24
4.1.3	Diseño de la investigación	24
4.2	Universo y Muestra	24
4.2.1	Universo.....	24
4.2.2	Muestra	25
4.3	Definición y Operacionalización de variable e indicadores	25
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1	Técnicas	26
4.5	Plan de Análisis.....	26
4.6	Matriz de Consistencia	28
4.7	Principios Éticos	29
V.	Resultados	30
5.1	Resultado.....	30
5.1.1	Respecto al objetivo específico N° 1	30
5.1.2	Respecto al objetivo específico N° 2	46
5.1.3	Respecto al objetivo específico N° 3	49
5.2	Análisis de los Resultados.....	83
5.2.1	Respecto al objetivo específico N° 1	83
5.2.2	Respecto al objetivo específico N° 2	85
5.2.3	Respecto al objetivo N° 3.....	87
VI.	Conclusiones	90
6.1	Respecto al objetivo específico N° 1	90
6.2	Respecto al objetivo específico N° 2	91
6.3	Respecto al objetivo específico N° 3	92
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	95
	Referencias Bibliográficas.....	95
	Anexos	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio	25
Tabla 2: Matriz de consistencia	28
Tabla 3: La Empresa ha establecido sus objetivos, su misión y visión	30
Tabla 4: La empresa cuenta con permiso de operaciones para el servicio de transporte regular de pasajeros urbano e inter urbano en automóviles	30
Tabla 5: La empresa cuenta con un sistema de control interno	31
Tabla 6: La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección, y control de los recursos	31
Tabla 7: La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se indique la línea de mando	32
Tabla 8: Los trabajadores cuentan con sus funciones y responsabilidades establecidas	32
Tabla 9: Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos	33
Tabla 10: Las unidades llegan en el tiempo establecido a recoger a sus clientes	33
Tabla 11: Se logra conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio ofrecido	33
Tabla 12: La empresa sigue una política de mejora de sus servicios existentes	34
Tabla 13: La empresa tiene elaborada una segmentación eficaz del mercado y de los clientes	34
Tabla 14: El servicio de Taxi ofrecido por la empresa ofrece la seguridad y confianza al cliente	35
Tabla 15: El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña	35
Tabla 16: Todos los conductores que laboran cuentan con la documentación en regla	36
Tabla 17: El personal que labora en la empresa cuenta con uniforme	36
Tabla 18: Se monitorea que personal este cumpliendo con sus funciones según lo dispuesto	36
Tabla 19: El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos	37
Tabla 20: El área contable cumple con las funciones de evaluar e informar de manera oportuna la situación económica y financiera de la empresa	37
Tabla 21: Se contabilizan todos gastos de repuestos, lubricantes y grasas entre otros	38
Tabla 22 : Lleva un control de sus ventas diarias para su respectivo registro y cobranza	38
Tabla 23: Lleva un control del ingreso del efectivo por cada servicio realizado	39
Tabla 24: El dinero recaudado diariamente se deposita en bancos	39
Tabla 25: Se controla los gastos por caja chicas y que estén debidamente justificados con comprobantes	39
Tabla 26: Cumple oportunamente con sus obligaciones tributarias	40

Tabla 27: La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento por cada unidad	40
Tabla 28: Se supervisa y se les brinda mantenimiento preventivo a las unidades	41
Tabla 29: Lleva un control de las solicitudes del servicio para la atención oportuna	41
Tabla 30: Existe un control del consumo del combustible en relación a las rutas realizadas por unidad	41
Tabla 31: Se monitorea cada servicio realizado para que se cumpla la ruta señalada	42
Tabla 32: Cuentan los vehículos con GPS	42
Tabla 33: La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo	43
Tabla 34: La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para las empresas de taxis	43
Tabla 35: La empresa le realiza pruebas rápidas para descartar el Covid19 en sus trabajadores	43
Tabla 36: La empresa da descanso al personal que se contagia del Covid19	44
Tabla 37: La empresa realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes	44
Tabla 38: Las unidades de la empresa tienen seguro de todo riesgo en caso de algún siniestro o accidente	45
Tabla 39: Registro de Control de asistencia de trabajadores	56
Tabla 40: Control de ingreso y salida de visitantes	57
Tabla 41: Registro de prueba de alcotest	58
Tabla 42: Inspección de instalaciones y cámaras de video vigilancia	59
Tabla 43: Bitacora de Programación de viaje	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Propuesto	63
---	----

I. INTRODUCCIÓN

En muchas empresas ya sean grandes o pequeñas y de todas partes del mundo, siempre han pasado o atraviesan por problemas debido a que su sistema de control interno es muy débil o deficiente, algo que les impide seguir desarrollándose y convertirse en la mejor de su rubro, las empresas se preocupan más en la productividad, en su competencia dejando de lado muchas veces sus controles, políticas establecidas, no hacen seguimiento para que se cumplan sus controles operativos para mejorar la eficiencia en sus operaciones y logras los objetivos de la organización.

El servicio de taxi es uno de los servicios de uso más común, los usuarios de este servicio tienden a utilizar este transporte para poder movilizarse de un sitio a otro en un menor tiempo a los que usualmente son ofrecidos por el transporte público masivo, así como también por la seguridad que pueden ofrecer, la problemática que atraviesa este sector es la creciente informalidad que afecta negativamente en la calidad del servicio mediante la falta de seguridad, maltrato, falta de capacitación a los choferes, muchos de ellos son mal educados y no saben tratar al usuario.

La empresa de taxi San José E.I.R.L, es una empresa que brinda el servicio de taxi, alquiler de autos, camionetas y minivan, recién está ingresando al mercado, por lo tanto, no tiene buenos controles en sus operaciones, su gestión administrativa y operatividad no está muy definida, no lleva controles de seguridad de sus instalaciones, del personal. Además de ello se suma el mal estado de muchas de las calles de Piura y de las principales avenidas lo que hace que los vehículos se dañen

más rápidos, otro de los problemas que enfrenta la empresa es la desconfianza de muchas personas al usar el servicio de taxis, debido a los constantes asaltos que se han dado en Piura en esta modalidad.

Es por ello, que el presente trabajo se convierte en importante, por cuanto tiene como objetivo analizar y determinar cuánto importante resulta el control interno en la gestión de las empresas de transportes como son las empresas de Taxi para después realizar propuestas que ayuden a su mejoramiento.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿cuáles son las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L - Piura y como mejorar, 2020?

Siendo el objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L - Piura, 2020.

Y como objetivos específicos se tienen los siguientes:

1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.
2. Describir y describir las debilidades del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.
3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

Finalmente, la investigación se justifica.

Desde el punto de vista teórico: Esta investigación se realizó con el propósito de aportar conocimiento de control interno, el cual ayudara a una correcta aplicación de herramientas, políticas de control para poder identificar a tiempo factores de riesgos

que se encuentran en diversas áreas de la empresa, combatir las debilidades de control interno de empresa Taxi San José E.I.R.L., para mejoras en la operativa de la empresa.

Desde el punto de vista práctico: Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar los procesos operativos, la gestión administrativa en la empresa Taxi San José E.I.R.L, lo que se busca es promover conocimientos para la acción o respuesta inmediata para debilitar las deficiencias del control interno encontradas en la empresa y así obtener mejores resultados en seguridad, operatividad y gestión administrativa, para buscar la eficiencia de sus recursos y el logro de objetivos trazados.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos e historiales para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno de las empresas de transporte. Asimismo, este trabajo de investigación es indispensable para obtener mi título como profesional de contador.

La investigación se realizó utilizando una metodología de tipo cualitativo, nivel descriptivo- diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 36 preguntas enfocadas a lograr los objetivos de la investigación.

Como resultado se evidencio que la empresa que recién está empezando y no tiene buenos controles en sus procesos, no tienes establecida su estructura organizacional, desconoce el grado de satisfacción de sus usuarios, carece de controles operativos y

de seguridad, falta capacitación a sus conductores para mejorar sus competencias y la atención al usuario.

Concluyendo que, con la realización y aplicación de las propuestas para mejorar el control interno, la empresa mejorará sus controles operativos, de seguridad y gestión administrativa, tendrá un organigrama y manual de funciones, conocerá que tan contestos se encuentran sus clientes con el servicio ofrecido, llevara una bitácora de programación de viajes e instructivo de alcoholemia y un calendario de capacitaciones para potencial el recurso humano y lograr la eficiencia de sus operaciones.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Santamaría (2018). En su tesis titulada **“Estrategias De Control Interno Para La compañía de Taxis Intytax del Cantón Cotacachi Provincia de Imbabura-Ecuador”**, la realización del presente proyecto de investigación se lo ejecutó en la compañía de taxis INTYTAX del cantón Cotacachi Provincia de Imbabura con la finalidad de implementar estrategias de control interno con la incorporación de técnicas, acciones y actividades que permiten realizar un seguimiento eficiente y adecuado al manejo estructural, funcional y económico de la Compañía.

Mendoza (2017). En su tesis **“Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la ciudad de Riobamba- Ecuador, período 2015”**, la presente Análisis de Caso tiene como objetivo elaborar un plan de procedimientos y políticas que ayude a la evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba, ya que al no tener una planificación ni un modelo a seguir para evidenciar si se cumplen o no los siguientes objetivos institucionales:

- Ofrecer un servicio de calidad, confianza, y seguridad de los usuarios, y lograr alcanzar la satisfacción total del cliente, posicionándonos de esta manera en una cooperativa de servicio líder en el mercado.
- Contar con una administración eficiente, basada en los principios de excelencia en el servicio, transparencia y rendición de cuentas.

- Utilizar medios tecnológicos para fortalecer las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.
- Garantizar una mejor calidad de vida de nuestra ciudad por medio del uso de unidades modernas, cómodas y que sean amigables con el medio ambiente.

Carranca (2017). En su tesis titulada **“Diagnóstico, análisis y propuestas sobre el transporte público del área metropolitana de Monterrey”** en el marco teórico y estado de arte se describe al transporte, la movilidad, las autoridades metropolitanas de transporte, análisis de Barcelona al ser pertinente en la generación de las propuestas (por ser la ubicación de la realización del máster), la descripción de los tres trabajos que analizaron al ATM de Barcelona y lo compararon con tres casos de estudio y la descripción de un trabajo de la ITDP sobre las herramientas en México para un DOT. En el marco jurídico se describen las leyes pertinentes al desarrollo urbano, movilidad y transporte que están adjudicadas al estado de Nuevo León para poder así evaluar su posicionamiento jurídico actual.

Melo & Uribe (2017). En su trabajo de investigación **“Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.”**, conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo a la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes. Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y

actividades que se desarrollan. Para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados. Así mismo, todo el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales definidas en los procedimientos de control en cada una de las actividades ejecutadas”.

2.1.2 Nacionales

Benavente (2019). En su trabajo de investigación “**Implementación del Sistema de Control Interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno, en el periodo 2016 – 2017**”, trabajó su investigación sobre el objetivo general análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el 2016 - 2017, llegando a la conclusión que al identificar los riesgos potenciales a los que están expuestas las empresas de transporte en la Región Puno en el periodo 2016-2017, no han desarrollado correctamente una evaluación de riesgos, en cuanto se refiere a la cadena de valor el 49% de las empresas no capacita adecuadamente a su personal, referente al aseguramiento de calidad solo el 2% brindan un servicio de calidad y el 13% de las empresas cuentan con talento humano competente, demostrándose que las empresas de transporte se encuentran expuestas a riesgos lo que conlleva a una deficiencia en

la prestación del servicio y muchas veces malestar en los usuarios, al no tomar acciones correctivas”.

Aroca (2016). En su trabajo de investigación denominado: La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, el objetivo general fue: Determinar de qué manera la auditoría interna incide en la gestión de la empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015. El método de la investigación fue deductivo – inductivo y analítico – sintético, las técnicas fueron observación directa, revisión documental, entrevistas y encuestas y los instrumentos fueron ficha bibliográfica, guía de entrevista, ficha de encuesta y un cuestionario, los resultados obtenidos fueron: La auditoría interna es óptima en cuanto a la labor de control que desempeña, dando seguridad razonable a la gerencia, con respecto a las reglas, regulaciones y prácticas de negocios, incide favorablemente en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A., el plan operativo direcciono el cumplimiento de las funciones y se realizó acorde con los lineamientos estratégicos, la estructura que posee permitió la integración y coordinación de todos los integrantes, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz.

Choquehuanca (2016). Realizó su tesis sobre el **“Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén – 2015”**, con el objetivo general de determinar en qué medida el diseño de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL; obteniendo el siguiente diagnóstico en base a los resultados obtenidos, que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno

satisfactorio; es decir, que el control interno que funciona es empíricamente, por eso se ven constantes errores en el reparto generando problemas con los clientes; presentando como una de sus conclusiones la propuesta conformada por seis recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión del personal de la empresa de Transportes Lucs EIRL; como el incremento del área de caja chica, desarrollo del manual de organización y funciones, un manual operativo de cobranza, manual de servicio al cliente, el desarrollo del flujo grama para facilitar la comprensión del proceso de la empresa, además de determinación de control de la información contable para fortalecer el monitoreo del mismo”.

Aquino (2017). En Lima, investigo la tesis titulada **“Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz s.a.” – lima, 2017”**, cuyo objetivo es Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017, para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa de realizó un Cuestionario, obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el Área de Cargo y Encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Concluyendo que la empresa debe tener un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de

mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio.

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.

Benites (2018). Realizó su investigación 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; teniendo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018; presentando en una de sus conclusiones 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 lo que 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”.

Guevara (2017). En su tesis titulada “**El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016**”, Concluyo que, en el componente de evaluación de riesgo, la falta de supervisión y evaluación del nivel de riesgos en los procesos de la prestación de servicio, podría ocasionar posibles sanciones a la empresa en la prestación de su servicio.

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 MARCO TEÓRICO

CONTROL INTERNO

Según la teoría del control interno de Holmes (1987), el control interno es una función de gestión diseñada para mantener y proteger los activos de la empresa, evitar gastos indebidos y asegurar que no asumirán obligaciones sin autorización. Esto asegura a la autoridad competente que el informe contable en el que se basa su decisión es creíble en beneficio de la entidad.

El control interno es parte de las funciones que desempeña la administración de la entidad. Uno de sus objetivos es cuidar, proteger, mantener y asegurar una buena administración de los recursos de la entidad, a fin de evitar robos, apropiación indebida, apropiación indebida y abuso; asegurar que la alta administración de la entidad Bajo la autorización del nivel gerencial, estos recursos siempre se utilizan de manera efectiva, y la gerencia de la empresa tiene la seguridad de que la información contable proporcionada es confiable y veraz para la toma de decisiones, que es el beneficio empresarial más exitoso.

Teorías de Control interno de Koontz y O'Donnell

El control para los autores Koontz y O'Donnell es fundamental, porque las medidas de control pueden formular estrategias para corregir la actividad, hacer que la actividad logre con éxito el plan, y determinar y analizar rápidamente las razones que pueden provocar tales desviaciones para evitar que se repita. Esto reduce costes y ahorra tiempo y evita posibles errores.

Monllau (1997) concluyó que, a lo largo de la literatura organizacional, el concepto de control se ha ido desarrollando: en la teoría clásica, el control se considera sinónimo de poder; la Escuela de Harvard considera el control como un conjunto de mecanismos que pueden lograr objetivos consistentes. La teoría de la agencia se limita a la aplicación de principios y técnicas microeconómicos para controlar conceptos. La teoría de sistemas abiertos considera el control como un sistema diseñado para establecer una retroalimentación entre el entorno operativo de la empresa y la propia empresa. La teoría de la contingencia parte de la teoría del sistema abierto y cree que el diseño del control corporativo depende de los factores que caracterizan el entorno corporativo.

Besle y Brigham (2008) Propuso el control interno, que se refiere a un conjunto de procedimientos de verificación automática generados por datos consistentes reportados por varios departamentos o centros de operación, cuando hablamos de inventarios nos referimos al activo de la empresa, lo cual el control interno nos garantiza que estos recursos no se vean afectados, al implementar un correcto control interno trae consigo una serie de beneficios como son mantener todas las áreas en óptimo funcionamiento, dar un ser servicio o un bien de calidad, también nos garantiza que con este control podemos evitar fraudes, y contar con información real de la situación económica de la empresa.

Para los altos directivos, es fundamental conseguir los mejores resultados con la energía y los recursos ahorrados, es decir, conseguir al menor coste. Para ello, sus decisiones deben ser controladas e implementadas a un nivel adecuado dentro de un plan básico que permite acciones activas y siempre considerar la situación efectiva. Por lo tanto, de acuerdo con las directrices de la INTOSAI, la autoridad superior es responsable de establecer una estructura de control interno adecuada y eficaz, y de verificarla y actualizarla periódicamente.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Según Mantilla (2015). Nos dice que el control interno es responsabilidad del titular de la organización en este caso por el gerente de la empresa, la cual puede ser realizada por los gerentes, administradores, contadores, o también cada área definir su mecanismo de control interno según la necesidad de las áreas. Todo ello para garantizar con la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de medir el desempeño de la empresa, y salvaguardando los recursos de la empresa evitando pérdidas y daños.

También el control interno garantiza la fiabilidad de la información para la elaboración de los estados financieros los cuales deben ser elaborados con información de hechos reales, realizados dentro del periodo y libres de manipulaciones de las cifras.

La confiabilidad de la información financiera es fundamental y está relacionada con correcta elaboración de estados financieros íntegros, ya que estos reflejan la realidad por la que atraviesa la empresa, y si no se hace adecuadamente se está haciendo daño

a la empresa debido a que no permite que los directivos tomen las decisiones adecuadas para el desarrollo de la empresa.

Huilca (2010). El control lo usamos como una expresión al describir las acciones adoptadas por los gerentes o administrativos de las empresas para garantizar el buen funcionamiento de todas las áreas de la empresa, evaluando y monitoreando sus operaciones. El sistema de control interno son las medidas adoptadas en relación al plan de organización, a los manuales internos de la empresa, y con el cumplimiento de los objetivos con el fin de cuidar los recursos de la empresa y que la información de la empresa sea confiable.

2.3.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

- El control interno puede mejorar la eficiencia operativa, ayudar a reducir los riesgos que pueden enfrentar los recursos, brindar una mayor confiabilidad para la información financiera y operativa.
- Brindar mayor seguridad en el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas aplicables de una empresa.
- El objetivo del control interno es también lograr que se cumplan las medidas de seguridad que requiere cada empresa ya que cada empresa es diferente por su rubro y sector, además por el tamaño de la empresa como es pequeña, mediana y grande.

La falla o limitación del sistema de control interno se debe a las siguientes razones:

- Falta de objetivos adecuados como condición previa para el control interno.

- Los juicios profesionales de las personas en la toma de decisiones pueden ser incorrectos y sesgados.

2.3.3 LOS PRINCIPIOS TÉCNICOS DEL CONTROL INTERNO

La empresa debe implementar un sistema de control interno eficaz que permita responder a los cambios rápidos del mundo actual. Es responsabilidad del departamento competente y de los directores desarrollar un sistema para asegurar la realización de los objetivos de la empresa y convertirse en una parte importante de la cultura organizacional.

El marco integral de control interno propuesto por COSO proporciona métodos y herramientas integrales para la implementación de un sistema de control interno eficaz y la mejora continua. Un sistema de control interno eficaz reduce el riesgo de no lograr los objetivos de la entidad a un nivel aceptable.

2.3.4 COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Los principios de control interno son aplicables a 3 tipos de objetivos, a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, los cuales son los siguientes:

1. Entorno de Control

- Las organizaciones demuestran compromiso con la integridad y los valores éticos.
- La dirección establece, con la supervisión del consejo las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de las organizaciones.

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

2. Evaluación de Riesgo

- Las organizaciones definen los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- Las organizaciones identifican los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- Las organizaciones consideran la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones identifican y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

3. Actividades de Control

- Las organizaciones definen y desarrollan las actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones definen y desarrollan las actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- Las organizaciones despliegan las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

4. Información y Comunicación

- Las organizaciones obtienen o generan y utilizan información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- Las organizaciones comunican la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- Las organizaciones se comunican con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

5. Actividades y Comunicación

- Las organizaciones seleccionan, desarrollan y realizan evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- Las organizaciones evalúan y comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el concejo, según corresponda.

2.3.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable utilizado por la empresa, estableciendo y evaluando procedimientos administrativos, contables y financieros que ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos. Puede detectar irregularidades y errores, y promover soluciones viables mediante la evaluación de varios niveles de autoridad, gestión de personal, métodos y sistemas contables, de modo que los auditores puedan explicar con sinceridad las transacciones y la gestión empresarial.

El fin fundamental del Control Interno

El fin fundamental del Control Interno es asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales en todos los niveles. El Titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas.

2.3.6 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Control Interno Administrativo

El Control Interno Administrativo está constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la adopción de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de los niveles directivos, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones respecto a su manejo, es una responsabilidad primordial de los niveles directivos; por lo tanto, es indispensable mantener un sólido control interno administrativo, que incluye un sistema de información general, para cumplir con dicha finalidad.

Control Interno Financiero

Este tipo de control tiene que ver todo lo relacionados a la custodia de los recursos financieros, materiales y a la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros de la organización.

Dicho control está relacionado con la custodia de los recursos financieros y materiales y la verificación de la precisión y confiabilidad de los registros e informes financieros de la organización. La empresa (principalmente el gerente) tiene la responsabilidad de incluir procedimientos que implementan un control financiero

efectivo en el proceso normal de transacción financiera, especialmente a través de los procedimientos de control previos al compromiso y pago.

Este control está relacionado con la custodia de los recursos financieros y materiales y la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros de la organización.

La Administración del Riesgo

La gestión de riesgos es un proceso permanente e interactivo, que liderará continuamente al departamento de gestión con el líder de la oficina de control interno o cualquier sucesor para reevaluar los factores internos y externos que pueden amenazar los resultados.

De igual forma, significa identificar, analizar, evaluar, procesar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una determinada actividad, proceso o una actividad en general, de manera que la organización pueda minimizar las pérdidas y maximizar los beneficios.

La Valoración del Riesgo

Es fundamental establecer la estructura del riesgo en la entidad partiendo de riesgos del nivel estratégico que tendrá que ver con factores externos representados en factores económicos, sociales, políticos-legales y tecnológicos; así mismo, los riesgos basados en factores internos que entre otros representan los sistemas de información (vulnerabilidad), el personal vinculado (respecto a su calidad y motivación) la naturaleza de los procesos.

La Identificación de Factores

Durante este proceso, la alta gerencia se coordinará con la Oficina de Control Interno o cualquier personal que esté en su poder para determinar los factores de riesgo internos o externos para determinar qué está sucediendo, por qué y cómo.

Determinación del nivel de riesgo

Luego de analizar los diversos aspectos de probabilidad e impacto y correlacionarlos con las actividades de control establecidas, la entidad podrá determinar el grado de exposición o vulnerabilidad que enfrenta.

Puesta en marcha del plan

Los resultados solo pueden alcanzarse bajo la premisa de que las medidas consideradas en el plan se han tomado bajo el liderazgo de la alta dirección, de manera que se establezca una conciencia de riesgo en el ámbito de la gestión, de modo que la alta dirección pueda planificar y apoyar de forma integral.

El Monitoreo

Los planes de gestión de riesgos deben monitorearse permanentemente, porque los riesgos nunca representan una amenaza para la organización. Estas revisiones son esenciales para asegurar que el plan mencionado sigue siendo efectivo y los factores no han sufrido cambios sustanciales que afecten su implementación.

Primero, debemos diseñar y verificar un plan que nos pueda ayudar a gestionar los riesgos, y luego es necesario monitorearlo permanentemente, teniendo en cuenta que estos riesgos nunca representarán una amenaza para la organización. El monitoreo es fundamental para asegurar que el plan mencionado anteriormente sea efectivo, por lo que actuar es eficaz. Para ello, también es necesario evaluar la eficiencia de la

implementación y formulación de las medidas de control, y también es importante revisar el avance del plan de gestión de riesgos para monitorear todas las situaciones o factores que pueden afectar la implementación de estas medidas de prevención.

En el seguimiento, el responsable del área y la oficina de control interno deben ser responsables, y su principal objetivo es realizar las correcciones y ajustes necesarios para asegurar una gestión eficaz de los riesgos. Dentro del alcance de sus funciones de consultoría, la Oficina de Control Interno comunicará sus hallazgos y sugerencias a diversos campos luego del monitoreo para mejorar y enfrentar los riesgos encontrados.

2.4 ESTUDIO DE CASO EMPRESA TAXI SAN JOSE E.I.R.L.

2.4.1 Reseña Histórica

Somos una Empresa Piurana brindando los servicios de Taxi con la mejor seguridad y comodidad, además brindamos el servicio de autos, camionetas y minivan y servicios adicionales como: Courier, servicio de matrimonios, eventos especiales, traslados turísticos, servicio ejecutivo, traslados al aeropuerto, contamos con unidades nuevas y conductores altamente calificados

2.4.2 Misión

Crear y brindar a nuestros clientes servicios de calidad, comodidad y seguridad de las operaciones en el servicio de Taxi, adecuándose a las necesidades y exigencias de los usuarios.

2.4.3 Visión

Ser una empresa modelo y líder en el rubro de servicios de Taxi en todo el departamento de Piura.

2.4.4 Objetivos de la Empresa

Su objetivo principal es convertirse en una de las empresas líderes de transporte urbano en el todo el departamento de Piura, brindando a nuestros clientes un servicio de alta calidad, confianza, confiabilidad y seguridad en nuestras operaciones, atendiendo sus necesidades y ofrece soluciones adecuadas a todos nuestros usuarios.

III. HIPOTESIS

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

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Martínez (2006) en su publicación “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.*” donde precisó que el estudio de casos

es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de la investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo.

4.1.2 Nivel de la Investigación

El tipo de investigación de tesis es descriptivo debido a que no hay manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recoleta la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

4.1.3 Diseño de la investigación

La investigación se utilizó el diseño Cualitativo- Descriptivo y Bibliográfico

4.2 Universo y Muestra

4.2.1 Universo

Por ser una investigación de caso el universo está conformado por las empresas del sector Transporte de la ciudad de Piura

4.2.2 Muestra

En la investigación se ha tomado a la empresa “TAXI SAN JOSE E.I.R.L” como el caso de estudio.

4.3 Definición y Operacionalización de variable e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio

Variable Principal	Definición conceptual	Definición Operacional indicadores	Escala de medición
Control Interno	el control interno es una función de gestión diseñada para mantener y proteger los activos de la empresa, evitar gastos indebidos y asegurar que no asumirán obligaciones sin autorización.	Respecto a la organización. La empresa cuenta con un sistema de control interno.	Nominal:
		Respecto al servicio. Las unidades llegan en el tiempo establecido a recoger a sus clientes.	Nominal:

	(Holmes, 1987).	Respecto al personal. El personal está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña.	Nominal:
		Respecto al área contable-financieras. El área contable cumple con las funciones de evaluar e informar de manera oportuna sobre las operaciones de la empresa	Nominal:
		Respecto a la Seguridad y monitoreo. La empresa realiza supervisiones rutinarias a los trabajadores	Nominal:

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa. Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

4.5 Plan de Análisis

Para el logro del objetivo específico 1: Se utilizó un cuestionario, el mismo que será aplicado a la empresa del caso: empresa Taxi San José E.I.R.L.

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

Para el logro del objetivo específico 3: Se determinó cuáles fueron las propuestas de mejora según el cuestionario aplicado a la empresa de transportes.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Cuáles son las características del control interno de la Empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura y como mejorar, 2020?	Determinar y describir las características del control de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, y hacer una propuesta de mejora 2020.	<p>1-Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.</p> <p>2- Describir y describir las debilidades del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.</p> <p>3- Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.</p>	Control Interno	<p>a) Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Descriptivo - Bibliográfico - Documental - De caso <p>b) Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fichas bibliográfica y documental. <p>c) Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios Éticos

(Uladech 2020), En la presente investigación se trabajará respetando los principios fundamentales y universales que se toman en cuenta en toda investigación, como son: principio de originalidad, principio de transparencia en los datos obtenidos y principio de confidencialidad.

Principio de originalidad, consistirá en respetar las fuentes de consulta y citarlos en la parte de revisión bibliográfica, tanto de libros de textos como de fuentes electrónicas, tomándose así en cuenta los derechos de propiedad intelectual cuando se estructure el marco teórico en que se basará la investigación.

Principio de transparencia de los datos obtenidos, tomando en consideración que la gran parte de los datos utilizados en la investigación son de fuentes de carácter público, serán incluidos su contenido en la investigación sin modificaciones respetando las normas APA para su transparencia, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Principio de confidencialidad, se trabajará conservando el contenido de las respuestas tal como se nos proporciona, respetando las opiniones recibidas de personas que colaboraron con la investigación, al responder las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de variables. Considerando conveniente que se mantendrá en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados

V. Resultados

5.1 Resultado

5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

De la encuesta realizada al Gerente General de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados.

RESPECTO A LA ORGANIZACION

Tabla 3: La Empresa ha establecido sus objetivos, su misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 03, la empresa si ha establecido sus objetivos, misión y visión, si tiene una perspectiva de lo que quiero lograr como empresa en beneficios del propietario y de sus clientes.

Tabla 4: La empresa cuenta con permiso de operaciones para el servicio de transporte regular de pasajeros urbano e inter urbano en automóviles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 04, la empresa si cuenta con los permisos para operar en servicio de transporte de pasajeros urbano e inter urbano en automóviles.

Tabla 5: La empresa cuenta con un sistema de control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 05, la empresa no cuenta con un sistema de control interno para prevenir riesgos potenciales que puedan afectar los objetivos de la empresa.

Tabla 6: La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección, y control de los recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 06, la empresa si cuenta con una área de administración para la organización, planificación, dirección, y control de los recursos de la empresa para buscar la productividad en todas las áreas.

Tabla 7: La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se indique la línea de mando

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 07, la empresa no tiene establecida su estructura organizacional donde se detalle la jerarquía de la organización, el cual no le permite establecer las funciones, tareas y responsabilidad a cada uno de los trabajadores según el puesto a desempeñar.

Tabla 8: Los trabajadores cuentan con sus funciones y responsabilidades establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	1000%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 08, la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), el cual hace que el personal desconozca sus funciones, obligaciones y responsabilidades con respecto al puesto en el que se desempeña.

Tabla 9: Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 09, la empresa si cuenta con un plan de contingencias para dar respuestas a esas situaciones de riesgos que puedan afectar el desarrollo y la operatividad de la empresa.

RESPECTO AL SERVICIO

Tabla 10: Las unidades llegan en el tiempo establecido a recoger a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 10, las unidades de la empresa si cumplen con tiempos establecidos para recoger a sus clientes y cumplir la programación del viaje.

Tabla 11: Se logra conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio ofrecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 11, la empresa no ha realizado la medición del nivel de satisfacción de los clientes en relación a los servicios de ofrecidos, lo que hace que desconozca si sus servicios cumplen con satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 12: La empresa sigue una política de mejora de sus servicios existentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 12, la empresa si sigue una política de mejora continua de sus servicios existentes, para innovar sus servicios y poder competir en este mercado competitivo.

Tabla 13: La empresa tiene elaborada una segmentación eficaz del mercado y de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 13, la empresa si tiene elaborada una segmentación del mercado y de los clientes para tener un buen posicionamiento en el mercado.

Tabla 14: El servicio de Taxi ofrecido por la empresa ofrece la seguridad y confianza al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 14, la empresa ofrece seguridad y confianza en sus servicios ofrecidos el cual es uno de sus objetivos.

RESPECTO AL PERSONAL

Tabla 15: El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 15, según el encuestado menciona que a pesar que los choferes están capacitados en temas de manejo, de rutas, falta capacitación en temas de atención al cliente, primeros auxilios y seguridad para que puedan detectar alguna actividad sospechosa que pueda afectar el viaje.

Tabla 16: Todos los conductores que laboran cuentan con la documentación en regla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 16, la empresa en la contratación de su personal especialmente a su personal crítico como los choferes les exige toda su documentación en regla: Licencia, DNI, antecedentes policiales y penales entre otros.

Tabla 17: El personal que labora en la empresa cuenta con uniforme

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 17, la empresa si suministra el uniforme y el fotocheck para su personal así pueda diferenciarse, dar una buena presencia a sus clientes.

Tabla 18: Se monitorea que personal este cumpliendo con sus funciones según lo dispuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 18, la empresa si monitorea a su personal y da seguimiento del status del viaje a través de la comunicación constante con el chofer de la unidad.

Tabla 19: El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 19, la empresa si motiva a su personal a través de un reconocimiento como el trabajador del mes, lo que permite que haiga un buen clima laboral.

RESPECTO A EL AREA CONTABLE-FINANCIERA

Tabla 20: El área contable cumple con las funciones de evaluar e informar de manera oportuna la situación económica y financiera de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 20, el área de contabilidad si cumple con las funciones de evaluar e informar de manera oportuna la situación económica y financiera de la empresa para toma de decisiones.

Tabla 21: Se contabilizan todos gastos de repuestos, lubricantes y grasas entre otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 21, la empresa si contabiliza todos los gastos de repuestos, lubricantes, grasas entre otros para tener un buen control de sus costos operativos.

Tabla 22 : Lleva un control de sus ventas diarias para su respectivo registro y cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 22, la empresa si lleva un control de sus ventas diarias para su respectivo registro y cobranza, todos los conductores liquidan de manera diaria los viajes realizados lo que conlleva a que la empresa pueda determinar el grado la liquidez de empresa.

Tabla 23: Lleva un control del ingreso del efectivo por cada servicio realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 23, la empresa si lleva un control del efectivo que ingresa por cada servicio ofrecido, lo que hace que tenga un reporte de sus ventas y cobranza.

Tabla 24: El dinero recaudado diariamente se deposita en bancos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 24, la empresa si deposita en bancos el dinero recaudado diariamente siguiendo las políticas de la empresa.

Tabla 25: Se controla los gastos por caja chicas y que estén debidamente justificados con comprobantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 25, la empresa si controla los gastos que se pagan con caja chica el cual debe estar sustentado con su respectivo comprobante siguiendo con las exigencias del área de contabilidad.

Tabla 26: Cumple oportunamente con sus obligaciones tributarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 26, la empresa si cumple con sus obligaciones tributarias según el cronograma de pagos de Sunat, utiliza comprobantes y libros electrónicos que le facilitan el cumplimiento de sus declaraciones mensuales y anuales.

RESPECTO A LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA

Tabla 27: La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento por cada unidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	1	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 27, La empresa si lleva un control de los servicios de mantenimiento por cada unidad, lleva una programación de los mantenimientos y monitoreo de los vehículos, hay un seguimiento del recorrido por km. de cada unidad para su respectivo cambio de aceite y mantenimiento preventivo

Tabla 28: Se supervisa y se les brinda mantenimiento preventivo a las unidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 28, la empresa si les brinda mantenimiento preventivo a sus vehículos para una buena operatividad de las mismas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29: Lleva un control de las solicitudes del servicio para la atención oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 29, la empresa carece de un control de las solicitudes de cada servicio, los viajes se van asignando según las necesidades y no por orden de solicitud afectando la fidelidad de los clientes.

Tabla 30: Existe un control del consumo del combustible en relación a las rutas realizadas por unidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 30, la empresa si lleva un control del consumo del combustible en relación a las rutas realizadas por unidad, para determinar los costos operativos por unidad.

Tabla 31: Se monitorea cada servicio realizado para que se cumpla la ruta señalada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 31, la empresa si monitorea el status de cada servicio realizado para que se cumpla con los tiempos establecidos, rutas señaladas para garantizar un buen servicio de calidad.

RESPECTO A LA SEGURIDAD Y PREVENCION

Tabla 32: Cuentan los vehículos con GPS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 32, todas las unidades si cuenta con GPS, para cumplir con los lineamientos del Ministerio de Transportes. Que todas las unidades deben contar con el GPS.

Tabla 33: La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 33, la empresa les da las facilidades a sus conductores para que descanse bien, y que puedan desarrollar sus actividades óptimas condiciones para evitar posibles accidentes de tránsito.

Tabla 34: La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para las empresas de taxis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 34, la empresa si cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para las empresas de taxis y así cumplir con el requisito del ministerio de Salud para poder operar.

Tabla 35: La empresa le realiza pruebas rápidas para descartar el Covid en sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 35, la empresa si realiza pruebas rápidas para descartar el Covid19 en sus trabajadores para tener una identidad responsable y de prevención de esta situación actual.

Tabla 36: La empresa da descanso al personal que se contagia de Covid19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 36, la empresa cumpliendo con su protocolo de bioseguridad, el personal contagiado de Covid19 estará en cuarentena hasta que se cure teniendo la relación laboral.

Tabla 37: La empresa realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 37, la empresa no realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes, solo realiza supervisiones de manera aleatoria de que los conductores estén sobrios, lo cual no es correcto porque se deben realizar pruebas de alcoholtest diariamente para evitar accidentes que perjudiquen a la empresa y al mismo chofer.

Tabla 38: Las unidades de la empresa tienen seguro de todo riesgo en caso de algún siniestro o accidente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Si	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 38, la empresa señala que todas sus unidades cuentan con los seguros correspondientes como SOAT, seguro contra terceros y de responsabilidad civil.

5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Taxi San

José E.I.R.L – Piura, 2020.

Debilidades de control interno	Descripción	Propuesta
1. La empresa cuenta con un sistema de control interno	La empresa no tiene implementado un sistema de control interno para prevenir riesgos potenciales que afecta a la organización para el logro de sus objetivos.	Propuesta 1: Implementar un Sistema de gestión en control y seguridad
2. La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se indique la línea de mando	La empresa no tiene establecida su estructura organizacional en la cual se detalle la jerarquía de la organización, que no le permite establecer funciones, tareas y responsabilidad a cada uno de los trabajadores según el puesto a ocupar	Propuesta 2: Elaborar la estructura organizacional y el manual de organización y funciones
3. Los trabajadores cuentan con sus funciones y responsabilidades establecidas.	No cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), el cual hace que el personal desconozca sus funciones, obligaciones y responsabilidades con respecto al puesto en el que se desempeña.	

Debilidades del control interno	Descripción	Propuesta
4. Se logra conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio ofrecido.	Con respecto a la satisfacción de los clientes, la empresa no ha realizado la medición del nivel de satisfacción de los mismos, en relación a los servicios de ofrecidos, si sus servicios cumplen con satisfacer las necesidades de los usuarios.	Propuesta 3: Realizar la medición de satisfacción de los clientes
5. Lleva un control de las solicitudes del servicio para la atención oportuna	La empresa carece de un control de las solicitudes de cada servicio, los viajes se van asignando según las necesidades y no por orden de solicitud afectando la fidelidad de los clientes.	Propuesta 4: Elaborar una bitácora de viaje e instructivo de alcoholtest
6. La empresa realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes.	La empresa solo realiza supervisiones de manera aleatoria de que los conductores estén sobrios, lo cual no es correcto porque se deben realizar pruebas de alcoholímetro diariamente para evitar accidentes que perjudiquen a la empresa y al mismo chofer.	


Debilidades del control interno	Descripción	Propuesta
7. El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña	A pesar que los choferes están capacitados en temas de manejo, de rutas, falta capacitación en temas de atención al cliente, primeros auxilios y seguridad para que puedan detectar alguna actividad sospechosa que pueda afectar el viaje.	Propuesta 5: Implementar un programa de capacitaciones

5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

Propuesta 1: Implementar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad

El presente Manual de Seguridad tiene por finalidad describir los elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa, los cuales constituyen una serie de herramientas y pautas a seguir para brindar y mantener la seguridad de las instalaciones, de los empleados y de los procesos que se realizan.

	SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD	<i>Código: SGCS-1</i> <i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 20/12/2020</i> <i>Página: 1/6</i>
--	---	--

1. OBJETIVO

- Establecer las condiciones mínimas de seguridad y requisitos a cumplir para el control de accesos del personal propio, visitas, vehículos particulares que ingresa a las instalaciones de la empresa Taxi San Jose EIRL, con el objetivo de evitar la ocurrencia de incidentes.
- Establecer los lineamientos mínimos para realizar inspecciones a las instalaciones de la empresa.

2. ALCANCE

- Aplica a todo el personal de la empresa, visitante, tercero, vehículos particulares que ingresa a las Instalaciones de la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **ALMACÉN DE UNIDADES:** deposito donde se tienen guardados los camiones y toda la parte operativa del giro del negocio.
- **INCIDENTE:** Evento no deseado que puede ocasionar daños personales, daños materiales y daños a la imagen de la empresa.
- **VISITANTE:** Toda persona que accede a las instalaciones de la empresa y no mantiene un vehículo laboral directo con la misma.
- **SGCS:** Sistema de Gestión en Control y Seguridad
- **FOTOCHECK DE PERSONAL:** Carné de identificación utilizado por el personal para representar a la empresa.

4. RESPONSABILIDADES

- El Gerente General es responsable de aprobar este documento y asignar recursos orientados a asegurar condiciones físicas de las instalaciones compatibles con los requisitos del presente procedimiento.
- El Vigilante es responsable debe cumplir con el presente procedimiento, controlando las puertas de entrada y salida de las instalaciones, así como las áreas de almacenamiento y manejo de equipos y otros.
- Todo el personal propio, contratado o visita, vehículos particulares y transporte pesado que ingresa a las instalaciones de la empresa debe cumplir con lo dispuesto en el presente procedimiento.

5. DESARROLLO

5.1 Del Control de Accesos

El horario de ingreso de los colaboradores es:

Proceso	Horario
Administrativos	Lunes a viernes: 8:30 a 13:00 horas / 15:00 a 19:00 horas
	Sábado: 8:30 a 14:00 horas
Operaciones	De acuerdo con la programación que se realiza a los conductores.

5.2. Del Control de Personal Propio

- Todo colaborador al momento de ingresar a las instalaciones de la empresa presenta su fotocheck de identificación y debe estar debidamente uniformados.
- De no contar con el fotocheck o uniforme, se informa al Jefe Inmediato Superior para que autorice su ingreso y tome las medidas correspondientes.
- El vigilante, de manera educada, solicita la verificación visual de mochilas y carteras al personal que ingresa a las instalaciones y/o cuando sale de las mismas.
- Todos los colaboradores con excepción de los conductores registran su ingreso/salida de las instalaciones en el Registro Control de Asistencia de Trabajadores (SGCS-RE-01) para el control interno de los mismos.

- El área de operaciones mantiene un formato interno de Registro de Ingreso de Conductores donde se registran los mismos, ya que no tienen un horario establecido por ser la parte operativa del giro del negocio.

5.3. Del Ingreso de Visitantes

- Para el ingreso de un visitante se solicita el documento de identificación (DNI, Brevete, Pasaporte o Carnet de Extranjería) y verifica si la misma corresponde a la persona con su foto del DNI y la vigencia del documento. Luego se pregunta la persona a visitar y el motivo.
- Se comunica verbalmente o telefónicamente con la persona a visitar para confirmar la visita. Dada la conformidad se entrega el Pase de Visita que debe mantener en lugar visible y se registra en el formato Control de Ingreso y Salida de Visitantes (SGCS-RE-02).
- El Vigilante, de manera educada, solicita la verificación visual de mochilas y carteras al personal que ingresa las instalaciones y/o cuando sale de la misma.
- Se indica que el visitante mantenga el Pase de Visita en un lugar visible durante su estancia en las instalaciones de la empresa.
- Al momento de finalizar la visita, se le entrega su documento de identificación (DNI, Brevete, otro) a cambio del pase de visita, registra en el formato respectivo la hora de salida.

5.4. Del Monitoreo de las cámaras de CCTV

- Visualiza por medio de las cámaras antes del Ingreso de una unidad a las instalaciones.

- De manera quincenal el Responsable de Seguridad realiza una revisión de las cámaras de CCTV donde verifica que se realice las inspecciones por parte de los vigilantes y lo registra en el formato Inspección de Instalaciones y Cámaras de video vigilancia (SGCS-RE-03)

- Gerencia General cuenta con acceso al monitoreo de las cámaras de CCTV a través de su dispositivo móvil el cual puede ser monitoreado las 24 horas.

5.5. De la prueba de Alcotest o Alchohemia

- El vigilante deberá pasar el alcoholímetro todos los días a los conductores al momento de su ingreso, al regreso del almuerzo y antes de salir a realizar algún viaje.

- Al someterse a la prueba se deberá dejar evidencias documentadas en el Registro de Prueba de Alcotest (SGCS-RE-04).

- En caso se obtengan resultados positivos de haber consumido alcohol se anexarán al file respectivo y se comunicará directamente al Gerente General, a fin de que tome las medidas respectivas.
- Siendo lo permitido de 0 TOLERANCIA o 0.000 mg / ml para los colaboradores de la empresa.

5.6. De las Prohibiciones

- Se prohíbe que el conductor se encuentre bajo efectos aparentes de haber ingerido alcohol, drogas u otros tipos de sustancias.
- Se prohíbe a los conductores de los vehículos:
 - ✓ Fumar, en espacios cerrados o techados.
 - ✓ Encender fuego.
 - ✓ Sacar fotografías o filmar.
 - ✓ Estar con el dorso desnudo o con pantalón corto.
 - ✓ Ingresar a zonas restringidas sin autorización.
 - ✓ Dejar vehículos estacionados obstruyendo salidas y vías de tránsito.

5.7. De las Sanciones

- Todo colaborador que no cumpla las disposiciones podrá ser sancionado de acuerdo con la gravedad de la falta y según criterios y medidas disciplinarias que Taxi San José EIRL. disponga.

6. ANEXO/FORMATOS/REGISTROS

- SGCS-RE-01 – Registro de Control de Asistencia de Trabajadores.
- SGCS-RE-02 – Control de Ingreso y Salida de Visitantes.
- SGCS-RE-03 – Inspección de Instalaciones y Cámaras de video
vigilancia
- SGCS-RE-04 – Registro de Prueba de Alcotest.

Tabla 39: Registro de Control de asistencia de trabajadores

	REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DE TRABAJADORES	Código : S GCS-RE-01 Versión : 1 Fecha : 20 /12/2020 Página : 1/1
---	--	--

								MES		AÑO				
FECHA			NOMBRES Y APELLIDOS	N.º DNI	ÁREA	HORA DE INGRESO	FIRMA	SALIDA A REFRIGERIO	FIRMA	ENTRADA DE REFRIGERIO	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	CONTROL INTERNO
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		
						:		:		:		:		

NOMBRES Y APELLIDOS RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FIRMA
--	--------------


Tabla 40: Control de ingreso y salida de visitantes

										<p align="center">CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VISITANTES</p>					<p><i>Código : S GCS-RE-02</i></p> <p><i>Versión : 1</i></p> <p><i>Fecha : 20/12/2020</i></p> <p><i>Página : 1/1</i></p>	
N.º	FECHA			HORA INGRESO	HORA SALIDA	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		EMPRESA A QUE REPRESENTA	PERSONA A VISITAR	MOTIVO DE LA VISITA Y OBSERVACIONES					
	D	M	A	:	:		TIPO: DNI-CE-PAS-BREV	NÚMERO								
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
				:	:											
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN							FIRMA									


Tabla 41: Registro de prueba de alcotest

				<h2 style="margin: 0;">REGISTRO DE PRUEBA DE ALCOTEST</h2>						SGCS.RE.04		
										VERSIÓN: 00		
										FECHA: 20/12/2020		
N.º	FECHA			HORA DE LA PRUEBA	NOMBRES Y APELLIDOS	N.º DNI	PERSONAL		%	FIRMA DE LA PERSONA EVALUADA	OBSERVACIONES	
							P	T				
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
				:								
AGENTE DE SEGURIDAD				NOMBRES Y APELLIDOS			JEFE DE SEGURIDAD			NOMBRES Y APELLIDOS		
				N.º D.N.I.						N.º D.N.I.		
				FIRMA						FIRMA		

Tabla 42: Inspección de instalaciones y cámaras de video vigilancia

		INSPECCIONES DE INSTALACIONES Y CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA			Código : S GCS-RE-03 Versión : 1 Fecha : 20/12/2020 Página : 1/1
Fecha: / /					
I) CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA					
N°	ÁREA	C	NC	OBSERVACIÓN	
1	Taller de lavado				
2	Parte Posterior Izquierda Instalaciones				
3	Parte Posterior Derecha Instalaciones				
4	Exterior Almacen				
5	Exterior Oficinas Administrativas				
6	Ventanilla atención - Oficina				
7	Portón Principal				
II) PUERTAS					
N°	ÁREA	A	CE	OBSERVACIÓN	
1	Porton Principal				
2	Puerta Ingreso - Salida de Personal				
3	Oficinas Administrativas				
4	Baños				
7	Vestidores de choferes				
III) ILUMINACIÓN					
N°	ÁREA	E	AP	OBSERVACIÓN	
1	Porton Principal				
2	Puerta Ingreso - Salida de Personal				
3	Oficinas Administrativas				
4	Baños				
6	Taller de lavado				
7	Vestidores de choferes				
9	Parte posterior derecha				
10	Parte posterior izquierdo				
11	Almacen				
Leyenda					
C : Conforme		A : Abierto		E : Encendido	
NC : No Conforme		CE : Cerrado		AP : Apagado	
_____ Responsable Inspección Nombre completo y firma			_____ V°B° Jefe de Seguridad Nombre completo y firma		

Propuesta 2: Elaborar la estructura organizacional y el manual de organización y funciones

	TSJ.MA.01	00	Página 1 de 13
---	-----------	----	----------------

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


1. INTRODUCCIÓN

Finalidad

El presente manual tiene por finalidad describir todos los puestos de trabajo en la empresa **Taxi San José EIRL.**, para lo cual, se especifica las funciones de los puestos, así como la interacción entre ellos. Permitiendo de este modo, visualizar las diferentes responsabilidades que cada cargo tiene dentro de la empresa.

Alcance

Se aplica a todo el personal que laboran en **Taxi San José EIRL.**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 2 de 13

Responsabilidades

- **Gerente General**

- Proponer la actualización del presente **Manual** y disponer las medidas pertinentes para que el personal desarrolle su trabajo de manera eficiente.
- Controlar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual.
- Efectuar una supervisión permanente de las actividades con el fin de que sean cumplidas y adoptar las medidas correctivas en caso que sea necesario.

- **Del Personal**


- Cumplir con cada una de las funciones y responsabilidades correspondientes a su puesto de trabajo presentadas en este Manual.

Descripción Del Manual

El Manual de Organización y Funciones de **Taxi san José EIRL**. Contiene la Misión, Visión, Organigrama de la Empresa, y Funciones e interdependencia de los puestos de trabajo.

Actualización

Este documento deberá ser actualizado según las variaciones que se presenten en la Empresa. Para lo cual la Gerencia General coordinará su respectiva modificación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 3 de 13

2. ORGANIZACIÓN

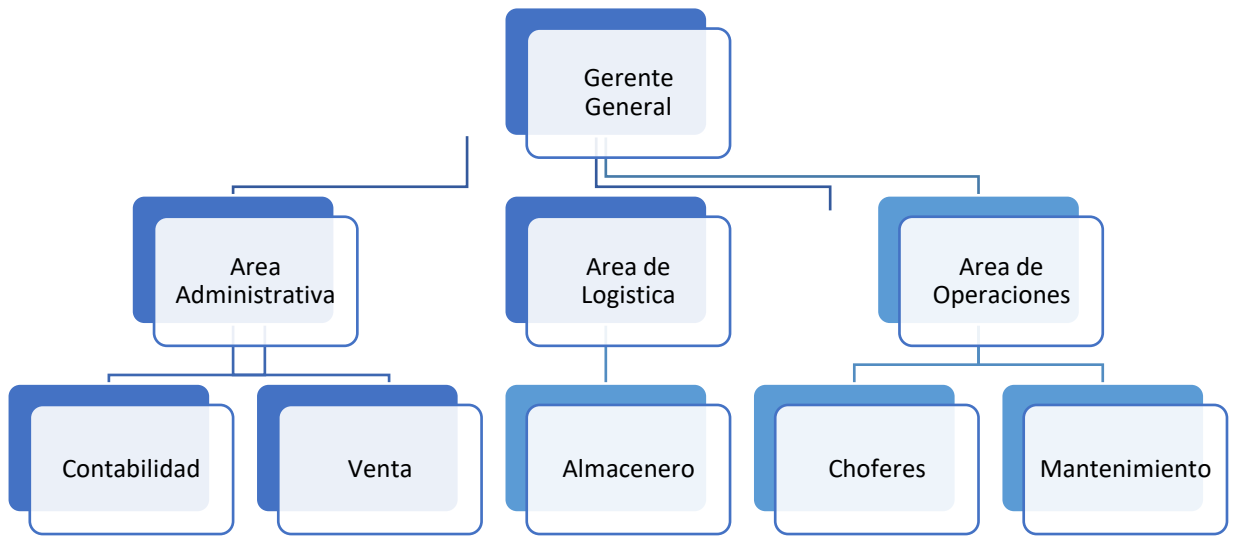
Visión


Ser una empresa Modelo y Líder en el rubro de servicios de **Taxi en todo el departamento de Piura.**

Misión

- Crear y brindar a nuestros clientes servicios de calidad y seguridad de las operaciones en el servicio de Taxi.
- Brindar a su compañía valores agregados a través de la permanente evaluación e innovación tecnológica.

Gráfico 1: Organigrama Propuesto



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 4 de 13

3. Gerente General

3.1.1. Jerarquía: ---


Supervisa a:

- Coordinador de operaciones
- Personal administrativo
- Personal de ventas
- Personal de logística y apoyo logístico
- Personal de seguridad

3.1.2. Funciones y Responsabilidades

- Organizar y dirigir las operaciones de la empresa, de acuerdo con lo que previene la ley, los estatutos sociales.
- Representar a la empresa para la ejecución de toda clase de actos y contratos que constituyan el objeto social de la empresa.
- Orientar eficientemente los esfuerzos de los trabajadores de la empresa, con el fin de cumplir las metas y objetivos de la organización,
- Coordinar con las diferentes áreas de la empresa, con el fin de optimizar la eficiencia de las mismas.

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la empresa, con el fin de hacer un continuo seguimiento y reorientar las políticas cuando sea necesario.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 5 de 13

- Controlar la inversión con el fin de mantener adecuadamente el aspecto financiero de la organización.
- Control operativo de todo el personal de la organización.
- Revisar, aprobar y controlar todo el sistema administrativo.
- Proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de Gestión en control y Seguridad de la empresa.

3.1.3. Perfil Requerido para el Puesto

- Profesional en Administración o afines
- Conocimiento del Reglamento Nacional de Tránsito y de transporte de Taxi.
- Capacidad de negociación y captación de clientes y proveedores


Coordinador de operaciones

3.1.4. Jerarquía:

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a:

- Choferes y personal de mantenimiento


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 6 de 13

3.1.5. Funciones y Responsabilidades:

- Coordinar y dirigir las actividades relacionadas con la gestión del servicio de taxi, a fin de lograr la culminación del servicio en forma eficaz.
- Una vez hecha la reserva se coordina con el cliente la hora del servicio y lugar de recojo.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación del servicio de taxi.
- Optimizar la utilización de los recursos empleados por la empresa para la prestación del servicio.

3.1.6. Perfil Requerido Para El Puesto:

- Estudios superiores en administración, contabilidad o afines
- Conocimientos sobre transporte de taxi.
- Manejo de MS Office
- Experiencia mínima 03 años en el puesto
- Proactivo, sociable, colaborador.
- Acostumbrado a trabajo en equipo.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 7 de 13

Asistente de Oficina

3.1.7. Jerarquía:

Jefe Inmediato: Gerente General


3.1.8. Funciones y Responsabilidades:

- Control de movimientos bancarios (ingresos y egresos), caja chica.
- Control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Giros de cheques y su control.
- Programación de pagos a proveedores.
- Coordinación con operaciones
- Control de documentos de vehículos (permisos, citv, pólizas, etc.) y conductores (ver que estén actualizados).
- Realizar gestiones administrativas y requerimientos encomendados por la Gerencia General.

3.1.9. Perfil Requerido Para El Puesto:

- Profesional en Administración, Contabilidad haber seguido especialización en marketing, y carreras afines.

- Manejo de personal y aplicación de técnicas de muestreo, segmentación de mercado.
- Conocimiento de paquetes Office Excel, Word, otros.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 8 de 13

Call Center

3.1.10. Jerarquía:


Jefe Inmediato: Gerente General

3.1.11. Funciones y Responsabilidades:

- Atención al cliente
- Realizar o recibir llamadas.
- Establecer comunicación directa con el cliente
- Coordinar tarifas con los clientes y gerencia General.
- Llevar un control de las solicitudes de servicios.

3.1.12. Perfil Requerido Para El Puesto:

- Estudio de Secretariado, Administración, Contabilidad, Negocios Internacionales y afines
- Conocimientos de MS Office
- Conocimiento en el rubro de transporte de taxi
- Experiencia en el área.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 9 de 13

Asistente Contable

3.1.13. Jerarquía:

Jefe Inmediato: Gerente General


3.1.14. Funciones y responsabilidades:

- Apoyo en la contabilidad de la empresa.
- Confeccionar vouchers de ingresos y egresos en el sistema.
- Realizar conciliaciones bancarias de los estados de cuenta mensuales.
- Ingreso de registros de compras de suministros diversos, servicios y otros(lubricantes)
- Recepción y revisión de facturas de proveedores.
- Control pagos de pólizas y seguros de unidades de transportes.

3.1.15. Perfil requerido para el puesto:

- Estudios de contabilidad, administración y afines.
- Conocimiento de office Excel, Word, otros.

- Compromiso y trabajo en equipo
- Orientación al servicio

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 10 de 13

Choferes

3.1.16. Jerarquía:


Jefe Inmediato: Coordinador de operaciones

3.1.17. Funciones y responsabilidades:

- Realizar llenado de combustible a vehículos.
- Mantener la limpieza de su vehículo y verificar: luces, frenos, neumáticos y demás dispositivos necesarios antes del movimiento de la unidad.
- Verificar la operatividad del vehículo y comunicar a mantenimiento en caso de averías

3.1.18. Perfil requerido para el puesto:

- Secundaria completa, como mínimo, cursos de capacitación por el M.T.C. vigentes
- Personal con óptimas condiciones de salud
- Con un buen record de Conductor-MTC
- Licencia de Conducir: AIIa, AIIb.
- No tener antecedentes penales ni policiales

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 11 de 13

Personal de Seguridad

3.1.19. Jerarquía:

Jefe Inmediato: Gerente General

3.1.20. Funciones y responsabilidades:


Función Principal

- Ser un soporte en apoyar al desarrollo y consolidación de la prevención como parte integral de las actividades de la empresa, asegurar a la organización en el mantenimiento y desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad.

Funciones Específicas

- Evaluar los riesgos de la empresa en función de las amenazas, vulnerabilidad y probabilidad a la que está expuesta la organización. Para ello realizara inspecciones aleatorias de mantenimiento de extintores, luces de emergencia, inspección perimetral, de puertas, y los necesarios para el cumplimiento de la seguridad de la empresa, que se harán mensualmente.
- Control de las instalaciones en general en turnos de día y de noche.

- Control de ingresos y salidas de vehículos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 12 de 13

3.1.21. Perfil requerido para el puesto:

- Secundaria completa, como mínimo, cursos de capacitación en seguridad.
- Personal comprometido con mantener la seguridad en la empresa para su funcionamiento seguro.

Almacenero

3.1.22. Jerarquía:

Jefe Inmediato: Gerente General


3.1.23. Funciones y responsabilidades:

- Control de ingresos y salidas de materiales repuestos, etc.
- Responsable del stock del almacén.
- Responsable de los inventarios del almacén.
- Coordinar con Gerencia General para reposición de stocks.
- Responsable del sistema de almacén.

3.1.24. Perfil requerido para el puesto:

- Estudios de contabilidad y afines.
- Conocimiento de office Excel, Word y otros.

- Experiencia en el área de almacén rubro transporte

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	TSJ.MA.01
		VERSIÓN: 00
		FECHA: 20/12/2020
		Página 13 de 13

Personal de mantenimiento

3.1.25. Jerarquía

Jefe inmediato: Coordinador de operaciones

3.1.26. Funciones y responsabilidades

- Apoyo en taller de mantenimiento en trabajos mecánicos, electricidad, arreglo y cambio de llantas a vehículos.
- Apoyar en labores de mantenimiento en general
- Apoyar en maniobras y operaciones ante cualquier problema, averías y siniestros de las unidades de transporte.

3.1.27. Perfil requerido para el puesto:

- Estudios realizados en SENATI, tener experiencia en mecánica, soldadura, enllante y desenllante, y afines.
- Conocimiento en electricidad y electrónica
- Compromiso y trabajo en equipo

Propuesta 3: Realizar la medición de satisfacción de los clientes

La importancia de realizar la medición de los clientes es que nos proporciona información relevante de que tan contentos están nuestros clientes en relación a los servicios prestados, si satisfacen sus expectativas, conocer sus sugerencias o reclamos y así poder perfeccionar el producto o servicio. La propuesta es realizar la medición a través de encuestas por cada servicio efectuado.

SATISFACCION DEL CLIENTE

Ayúdenos a mejorar

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta

	I.- SATISFACCION DEL CLIENTE		
1	¿Cuánto tiempo lleva utilizando nuestro servicio?		
	a) Menos de un mes		
	b) Entre un mes y tres meses		
	c) Más de 3 meses		
2	¿Con que frecuencia utiliza nuestro servicio?		
	a) Una o más veces a la semana		
	b) Todos los días		
	c) Dos o tres veces al mes		
	e) Una vez al mes		
3	¿Cuál es el grado de satisfacción general con el servicio de Taxi?		


	a) Completamente satisfecho		
	b) Satisfecho		
	c) Insatisfecho		
4	¿En comparación con otras alternativas de taxi, nuestro servicio ofrecido es ...		
	a) Mucho mejor		
	b) Más o menos igual		
	c) Algo peor		
5	¿Utilizará usted nuestro servicio de Taxi?		
	a) Seguro que si		
	b) Probablemente si		
	c) Probablemente no		
6	¿Taxi San José me dio un servicio de taxi que valía lo que pague por él?		
	a) Totalmente de acuerdo		
	b) De acuerdo		
	c) En desacuerdo		
7	¿El servicio de taxi ofrecido cubre mis necesidades y expectativas?		
	a) Totalmente de acuerdo		
	b) De acuerdo		
	c) En desacuerdo		
8	¿Cómo se enteró de la existencia de nuestra empresa?		
	a) Nuestras redes sociales		

	b) Referencias		
	c) Medios de comunicación		
9	Basándose en su propia experiencia con el servicio de taxi, ¿buscaría usted a otras empresas del sector para comparar el servicio ofrecido?		
	a) Es muy probable		
	b) Es probable		
	c) Es muy improbable		
10	¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a Taxi San José sobre su servicio de taxi que no le hayamos preguntado en esta encuesta? si es si, por favor, díganos de que se trata;		

Propuesta 4: Elaborar una bitácora de viaje e instructivo de alcoholtest

Para tener un buen control de las solicitudes de servicio de taxi con la asignación de unidades se elabora una Bitácora de Programación de Viajes. Asimismo, para prevenir accidentes de tránsito se planteó un instructivo de alcoholtest donde se detalla el procedimiento para realizar dicha prueba.

Tabla 43: Bitácora de Programación de viaje

 BITACORA DE PROGRAMACIÓN DE VIAJE							SGCS.FO.05		
							VERSIÓN: 00		
							FECHA: 20/12/2020		
FECHA DE SERVICIO	HORA DE RECOJO DEL CLIENTE	CLIENTE	DESTINO	RUTA	CONDUCTOR ASIGNADO	UNIDAD ASIGNADA	GASTOS DE VIAJE	N ° DE FACTURA	HORA DE TÉRMINO DE SERVICIO
						PLACA			

INSTRUCTIVO DE ALCOHOTEST

(ALCOHOLEMIA)

1. DEFINICIONES

1.1. Alcoholímetro

El Alcoholímetro Digital Portátil Profesional “Precisión”, es una herramienta de alta precisión y fiabilidad, cuya finalidad se centra en la realización de pruebas de alcoholemia al personal que labora en la empresa.

1.2. Alcotest (Alcoholemia)

Prueba que se realiza al personal mediante el empleo de equipo “Alcotest” (Alcoholímetro Digital Portátil Profesional), para determinar la concentración de alcohol en el torrente sanguíneo

1.3. Alcohol

El alcohol es un depresivo del Sistema Nervioso Central y actúa directamente sobre el cerebro, lo que hace que se pierda el autocontrol; expone al individuo a sufrir accidentes o lesiones corporales. Cuando se toman grandes dosis se alteran las sensaciones, disminuyéndose la coordinación muscular durante la intoxicación, puede ocurrir disminución en la memoria. El alcohol crea una fuerte dependencia física y psíquica. Los efectos de este son diferentes en cada persona, dependiendo de diversas variables.

2. DESARROLLO

Funcionamiento del Alcoholímetro Digital Portátil Profesional

- 2.1.** Es un instrumento de alta precisión y fiabilidad, mediante el cual se pueden realizar pruebas de alcoholemia al personal para detectar la presencia de alcohol en el torrente sanguíneo. Siendo este aparato utilizado en numerosas oportunidades sin pérdida de precisión.
- 2.2.** El Alcoholímetro Digital Portátil será utilizado solo por personal con la debida capacitación en el uso correcto de su funcionamiento y lectura para la interpretación correspondiente.
- 2.3.** Para usar el Alcoholímetro Digital, primeramente, debe apretar el botón de Power (pwr), inmediatamente después aparecerá una luz naranja de ready (rdy) que oscila entre 30 y 40 segundos en la pantalla. Este es un proceso de calentamiento donde limpia el sensor dejando la unidad lista para probarla.
- 2.4.** Cuando observe que la luz naranja (rdy) deja de parpadear o escuche la primera señal sonora, es el indicativo que el equipo está listo para usar.
- 2.5.** Con el equipo listo para realizar la prueba, la persona deberá soplar sostenidamente en la boquilla por unos 05 segundos aproximadamente, después de dicho tiempo escuchará una segunda señal sonora que le indica que deje de soplar, inmediatamente después vera en pantalla el resultado con 04 dígitos.
- 2.6.** Si en caso no usaran el equipo (Soplaran) por un lapso de 20 a 25 segundos, el Alcoholímetro Digital se apagará automáticamente.
- 2.7.** Cuando la lectura del resultado de la prueba en el Alcoholímetro Digital sobrepase el 0.05%, se advierte una alarma audible repetitiva, que nos

indica que esa muestra sobrepaso el límite permisible de la tasa máxima de alcohol permitida.

2.8. Cuando se requiera contar con un registro de las pruebas de alcoholemia efectuadas al personal con resultado positivo, entonces se debe tomar una fotografía exhibiendo el resultado. Estas fotos se pueden bajar a una PC y así tener un registro de cada trabajador con resultado positivo de prueba de alcoholemia.

3. Medidas de control


3.1. Al realizar la prueba se tiene los siguientes niveles, la misma que altera el comportamiento y como consecuencia existe una debilitación en el organismo:

ALCOHOLEMIA (% BAC)	NIVEL DE DIFICULTAD PARA REALIZAR UN TRABAJO	EFECTOS EN LA PERSONA		NIVEL DE RIESGO
		COMPORTAMIENTO	DEBILITACION	
0.00	Sin dificultad	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio pleno. Facultades para realizar una tarea específica. 	<ul style="list-style-type: none"> • NINGUNA 	NULO
0.00 - 0.03	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo aparece normal • Disminuye la capacidad de atender a situaciones de peligro. Las respuestas a las mismas se hacen más lentas y más confusa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Efectos sutiles que pueden ser detectado con las pruebas especiales 	BAJO
0.03-0.05	Moderado a severo	<ul style="list-style-type: none"> • Euforia suave • Sentido del bienestar • Relajación • Locuacidad • Feliz • Inhibición disminuida <p>Se reduce la visión con dificultades de enfoque y esto ocasiona desatención a las señales de peligro que se indican en el puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia • Juicio • Coordinación • Concentración 	ALTO
0.05 - 0.08	Severo	<ul style="list-style-type: none"> • Sensaciones deficientes • Desinhibición • Extraversión • Placer sexual. <p>La motricidad se ve afectada, se retardan los movimientos. Aparece una sensación de euforia y confianza. Acciones temerarias e impulsos sin razonar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reflejos • Razonamiento • Opinión de profundidad • Acuidad de la distancia • Visión periférica • Recuperación del fulgor 	ALTO
0.08 - 0.15	Crítico, Riesgo de lesión	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre-Expresión • Oscilaciones emocionales • Enojado o triste • Bullicioso 	<ul style="list-style-type: none"> • Reacción Tiempo • Control grueso del motor • Escalonamiento 	MUY ALTO

		Estado de embriaguez importante. Reflejos alterados y reacción lenta e imprecisa. La concentración visual se deteriora y mantener la atención se dificulta en extremo.	<ul style="list-style-type: none"> • Discurso con dificultad 	
0.15 - 0.25	Crítico, Riesgo de lesión	<ul style="list-style-type: none"> • Estupor • Pierda entender • Sensaciones deterioradas <p>Ebriedad completa. La persona aparece como "narcotizado" y confuso. Su conducta es imprevisible y le es imposible tomar decisiones con certeza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debilitación severa del motor • Pérdida de sentido • Apagón de la memoria 	SEVERO
0.25 - 0.30	Crítico, Riesgo de lesión	<ul style="list-style-type: none"> • Depresión severa • Inconsciencia • Muerte posible <p>Ebriedad profunda. Se pierde paulatinamente la conciencia como antesala al coma y principio de riesgo de muerte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Función de la vejiga • Respiración • Ritmo cardíaco 	EXTREMO

Propuesta 5: Implementar un programa de capacitaciones

La capacitación es importante para potencial el recurso humano, tener colaboradores más eficientes y aumentar la productividad.

Calendario de charlas y capacitaciones Taxi San Jose													
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> -Generar un espacio de comunicación entre las áreas de la empresa - Promover el diálogo Que los colaboradores se sienten más considerados - Conocer mejor qué piensan los colaboradores - Preparar a los colaboradores para cualquier situación de riesgo o crisis - Mantener a los colaboradores informados sobre la empresa y sus actualizaciones - 												
													
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Observaciones						
Tecnicas de Concentracion													Para recordar y reforzar los conocimientos sobre tecnicas de concentracion
concentracion en la conduccion													Para resolver dudas sobre concentracion en el manejo
Charla sobre el consumo de alcohol y drogas													Charla requerida por seguridad
charla sobre atencion al cliente													para mejorar la atencion al cliente
Taller de crisis													Para mantener preparado al persona en caso de alguna situación de crisis como robo, incendio, problema de drogas.
Taller de salud mental - manejo del estrés													Con la finalidad de ayudar en la salud mental del colaborador
Los peligros de exceso de velocidad													Para prevenir y sensibilizar a los conductores
Charla sobre detección de enfermedades													Charla para aprender a prevenir enfermedades como cancer de piel, de testículo, de colon, de seno.
Taller de primeros auxilios													Taller para conocer qué hacer frente algún accidente en algún viaje o dentro del depósito.
Taller de mecánica													Taller de conocimientos básicos sobre mecánica.
Seguridad y salud en el trabajo													para prevenir accidentes en el trabajo
Charla de identidad corporativa													Para reforzar la identidad corporativa

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

Con respecto a la organización

La empresa Taxi San José es una empresa formal en el rubro de taxi, cuenta con todos los permisos para operar en el sector, con un plan de negocio definido, tiene una perspectiva de lo que quiere lograr como empresa, ha establecido su misión, visión y objetivos de la misma, por ser una empresa que recién empieza no tiene buenos controles en sus actividades, conforme se vaya consolidando en el mercado sus controles internos irán mejorando, para el crecimiento empresarial y la eficiencia en sus operaciones.

Con respecto al servicio

La empresa de taxi San José E.I.R.L, es una empresa que recién está ingresando al mercado, se caracteriza por ofrecer a sus clientes un servicio de calidad, seguridad, puntualidad y rapidez, adaptándose a las exigencias de sus usuarios, sus unidades son modernas y confortables que busca diferenciarse de la competencia, está en la implementación de una aplicación móvil para que puedan acceder a solicitar el servicio desde un celular, que busca proyectar confianza como empresa formal, con el objetivo de consolidarse y atraer más clientes.

Con respecto al Personal

El personal al momento de ingresar al laborar recibe una inducción al puesto, se le entrega su uniforme, los materiales y equipos necesarios para que desarrollen sus

actividades, se les exige su Curriculum Vitae, copia DNI, antecedentes penales y policiales. Los choferes cuentan las competencias laborales para una buena atención al usuario, siguen la política de la empresa de ofrecen un trato amable a los clientes, para fidelizar y convertirse en la empresa de taxi favorita de los usuarios.

Con respecto al Área Contable - Financiera

La empresa cuenta con un área de contabilidad y finanzas, que tiene como responsable al contador, el proceso contable esta adecuado a las necesidades y características de la empresa, con el propósito de controlar las operaciones del negocio, tiene implementado políticas en el manejo de caja chica y bancos, procedimiento de compras, utiliza comprobantes y libros electrónicos, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y suministrar los informes contables y financieros para toma de decisiones por parte de la gerencia.

Con respecto a la operatividad de la Empresa

La empresa en el desarrollo de sus operaciones para atender las solicitudes de servicio lleva un control de las unidades disponible, unidades de retorno o más cercana a la base de operaciones para se pueda asignar la unidad y cumplir con la hora establecida para el recojo de los usuarios, lleva un control de las solicitudes de servicio, un control de mantenimiento de cada vehículo a través de su plan de mantenimiento, en esta guía se detallan los procesos para la planificación, programación y control de la ejecución del mantenimiento de las unidades para asegurar el buen funcionamiento de la flota vehicular, se establece un seguimiento de tiempos y kilometraje por cada unidad de transporte para determinar el tipo de servicio de mantenimiento a ejecutar (M1,M2,M3) según plan de mantenimiento, antes de cada atención de servicio se inspecciona la unidad: los neumáticos,

combustible, llanta de repuesto entre otros. El proceso operativo empieza con la solicitud del servicio, luego con la asignación de unidad, atención del servicio y culmina con el seguimiento y monitoreo del servicio hasta su destino final.

Con respecto a la Seguridad y Monitoreo

La empresa por la coyuntura actual del Covid-19, de una manera responsable y de prevención realiza pruebas rápidas para descartar el Covid a sus trabajadores y cumple con los protocolos de bioseguridad establecidos para las empresas de taxis para que pueda operar, se realizan supervisiones rutinarias para verificar que los conductores estén sobrios, en buenas condiciones para manejar, todas sus unidades cuentan con GPS para tener la ubicación real de cada unidad. La empresa ha implementado un sistema de gestión en control y seguridad para controlar y monitorear sus operaciones y recursos de la empresa.

5.2.2 Respetto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

- Según a los resultados obtenidos se evidenció que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, debido a que es una empresa que recién está empezando por lo tanto no tiene buenos controles en sus operaciones, esta situación conlleva a que la empresa tenga una mala gestión en el proceso administrativo y operativo, un mal uso de sus recursos, riesgos que afectan a la organización para el logro de sus objetivos y crecimiento empresarial.

- La empresa no tiene establecida su estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF), a razón que la empresa no tiene un responsable de las estratégicas corporativas a seguir, es por eso que no tiene un organigrama, ni el MOF, donde se detalle la jerarquía de la organización, la línea de mando en cada área de la empresa, esta deficiencia hace que la administración no pueda delegar y controlar las responsabilidades de sus trabajadores y el personal desconozca sus funciones, obligaciones y responsabilidades con respecto al puesto que va desempeñar.
- La empresa no ha realizado la medición de la satisfacción de sus clientes, debido a que no ha considerado tan importante este aspecto, lo que genera que la empresa desconozca si su servicio es bueno o deficiente, ignore las opiniones con respecto a su servicio ofrecido, las sugerencias para mejorar y satisfacer las expectativas de sus usuarios, no medir la satisfacción de los clientes, podría afectar el crecimiento de la empresa o hasta desaparece por no contar con clientes.
- La empresa carece de un control de las solicitudes de cada servicio, los viajes se van asignando según las necesidades, o rutas más cortas, y no por orden de solicitud del servicio, esta situación afecta la fidelidad de los clientes por no cumplir con los tiempos establecidos, cancelando los servicios algunas veces, generando una mala reputación a la empresa.
- La empresa no realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes, solo realiza supervisiones de manera aleatoria de que los conductores estén sobrios, en buenas condiciones para que desarrollen sus actividades mas no una prueba de alcoholímetro para evitar accidentes de tránsito, esta debilidad perjudicaría a la

empresa y al mismo chofer en un posible accidente de tránsito, ya que la responsabilidad es compartida para el gerente de la empresa y para el chofer, para la empresa son pérdidas económicas, para el conductor va desde la suspensión de su licencia hasta la prisión.

- La empresa realiza capacitación a su personal, sin embargo, falta más capacitación al área operativa, a los choferes en temas atención al cliente, primeros auxilios, sobre consumo de alcohol y drogas, seguridad, entre otros temas, este panorama se da por el dinamismo de las operaciones, las unidades están en constante movimiento, no hay tiempo para que se capacite al chofer, la capacitación ayudará a mejorar el desempeño de su personal y aumentar la productividad.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Taxi San José

E.I.R.L – Piura, 2020.

- Con la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad, permitirá a la empresa mejorar sus controles operativos y administrativos, detectar algún robo, fraude, conspiración en contra de la empresa, prevenir riesgos que afecten a la empresa para el logro de sus objetivos, optimizar el uso de sus recursos propios, mejorar la gestión administrativa y de seguridad a través del uso de los formatos: registro de control de asistencia de trabajadores, control de ingreso y salida de visitantes, inspección de instalaciones y cámaras de video vigilancia y registro de prueba de alcoholtest

. Asimismo, buscar la eficiencia en sus operaciones, garantizar la seguridad en sus procesos para lograr ser más competitivo es el rubro del servicio de taxi.

- La elaboración de la estructura organizacional, la empresa tendrá un organigrama donde se refleje la línea de mando en cada área de la empresa, delegar y controlar las responsabilidades de sus trabajadores, determinar las relaciones laborales, tener un buen orden de distribución, agrupación de actividades y áreas de la organización para un buen funcionamiento con el propósito de alcanzar los objetivos. Con respecto al manual de organización y funciones (MOF), la empresa contará con un documento formal donde se describen todos los puestos de trabajo y se especifican las funciones, responsabilidades y perfiles de cada puesto, así como la interdependencia de los mismos, para un buen cumplimiento de las funciones de los trabajadores y jefes enfocados a alcanzar los objetivos de la empresa.
- La propuesta de la medición de la satisfacción de los clientes, permitirá a la empresa tener información importante de como califican los clientes el servicio ofrecido, que tan contentos están nuestros clientes con el servicio prestado, si satisfacen sus expectativas, conocer sus sugerencias, opiniones y reclamos para poder perfeccionar el servicio, obtener una pista precisa de los aspectos que debemos mejorar para lograr la calidad de servicio así convertirse en la empresa de taxi favorita de los usuarios.
- Realizar la elaboración de una bitácora de programación de viaje, la empresa llevará un registro de las solicitudes de servicio de taxi con la asignación de unidades con la que se realizara cada viaje, donde se detalla la fecha de

servicio, hora de recojo del cliente, nombre del cliente, destino, ruta escogida, conductor y placa de unidad asignada, gastos de viaje, número de factura, hora de termino del servicio, para tener un mejor control de las solicitudes de cada servicio y cumplir con cada requerimiento de servicio de taxi. Con el instructivo de alcoholtest la empresa dispondrá de una guía para realizar las pruebas de alcoholemia que se realizarán a los conductores y determinar la concentración o porcentaje de alcohol en la sangre, cuando el resultado sobrepasa el 0.05%, es una muestra que sobrepaso el límite permitido, el personal no está apto para que realice sus funciones.

- A implementar un programa de capacitaciones, la empresa contará con un calendario de capacitación para su personal, en la cual se detalla los temas a capacitar, a que área va dirigido o todo el personal, la fecha de la ejecución y responsables de las capacitaciones, para mejorar sus habilidades, conocimientos y el desempeño de los trabajadores con el propósito de elevar la productividad y potencial el recurso humano.
- Para que este que este negocio se mantengan operando, debe ser rentable, y con la aplicación de estas propuestas para mejorar el control interno de la empresa se pretende que tengan incidencia positiva en la rentabilidad: mejorando sus controles operativos y de seguridad para el pasajero, conductor y del vehículo, teniendo en cuenta que la unidad es el activo esencial para realizar el servicio el cual debe estar en buenas condiciones y confortable para brindar un buen servicio que conlleve a tener mejores resultados en clientes, en la rentabilidad y el crecimiento empresarial de la organización.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

1. Se determina que la empresa Taxi San José, es una pequeña empresa que recién está ingresando al mercado con una perspectiva de lo que quiere lograr como organización, por ser una empresa que recién empieza no tiene buenos controles en sus operaciones, gestión administrativa y la operatividad no está muy definida.
2. La empresa cuenta con características innovadoras que se adecuan a este mundo tecnológico como es la implementación de una aplicación móvil para que puedan acceder a solicitar el servicio de taxi desde un celular o cualquier dispositivo móvil de una manera muy sencilla.
3. La selección y contratación del personal se adecua a las exigencias de la empresa, que cuenten con las competencias, capacidades necesarias y perfiles que se exigen para cada puesto de trabajo, para el personal crítico como los choferes se les exige toda la documentación necesaria: Curriculum Vitae, copia DNI, antecedentes penales y policiales.
4. La empresa tiene un sistema contable definido de acuerdo a las necesidades de la empresa, ha implementado políticas en el manejo de caja chica y bancos, procedimiento de compras, utiliza comprobantes y libros

electrónicos, con el propósito de controlar las operaciones del negocio y cumplir con sus obligaciones tributarias.

5. Su control de mantenimiento se lleva a cabo mediante su plan de mantenimiento, se tiene en cuenta para ejecutar el tipo mantenimiento el kilometraje recorrido, las horas de funcionamiento y las características técnicas de cada unidad con el propósito de monitorear el desgaste de los vehículos para garantizar el buen funcionamiento de los mismos.
6. El proceso operativo empieza con la solicitud del servicio, luego con la asignación de la unidad, después con la atención del servicio y culmina con el seguimiento y monitoreo del servicio hasta su destino final.
7. La empresa realiza supervisiones para garantizar la seguridad en sus actividades y monitorear sus procesos operativos, en la coyuntura actual del Covid-19 la empresa está muy comprometida y de manera responsable cumple con los protocolos de bioseguridad.

6.2 Respecto al objetivo específico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Taxi San José E.I.R.L – Piura, 2020.

1. Se determina que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno para prevenir riesgos que afecten a la organización para el logro de sus objetivos, su sistema de administración y de operatividad no están muy definidos.

2. La empresa no cuenta con el manual de organización y funciones (MOF), donde contenga su organigrama y se detalle la línea de mando de cada área de la empresa, funciones, responsabilidades y perfiles de cada puesto de trabajo.
3. La empresa no ha realizado la medición de la satisfacción de sus clientes debido a que no se ha considerado tan importante este aspecto, no tiene una idea de lo que debe hacer para buscar la excelencia en su servicio.
4. La empresa carece de un control de las solicitudes de cada viaje, los viajes se van asignando según las necesidades o rutas más cortas y no por orden de la solicitud del servicio.
5. La empresa no realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes, solo realiza supervisiones de manera aleatoria de que los conductores estén sobrios y en buenas condiciones para que desarrollen sus actividades.
6. Al área operativa que son los choferes le falta más capacitación en tema de atención al cliente, primeros auxilios, sobre consumo de alcohol y drogas, seguridad entre otros según las necesidades de capacitación para mejorar el desempeño del personal y la productividad.

6.3 Respecto al objetivo específico N° 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Taxi San José

E.I.R.L – Piura, 2020.

1. Se determina que la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad, permitirá a la empresa mejorar sus controles operativos mediante un mejor control de la ejecución y monitoreo del mantenimiento de la unidades para un buen funcionamiento, mejorar el control administrativo a través del registro de control de asistencia de trabajadores y mejorar los

controles de seguridad por medio del uso de los formatos control de ingreso y salidas de visitantes, inspección de instalaciones y cámaras de video vigilancia y registro de prueba de alcoholtest, con el objetivo de buscar la eficiencia en sus operaciones.

2. Con la elaboración del manual de organización y funciones (MOF), el cual contiene el organigrama de la empresa que refleja la jerarquía de la organización. Asimismo, contará con un documento formal donde se describen todos los puestos de trabajo y se especifican las funciones, responsabilidades y perfiles de cada puesto, para un buen cumplimiento de las funciones de todos los trabajadores enfocados a alcanzar los objetivos de la empresa.
3. Con la medición de la satisfacción de los clientes, permitirá a la empresa tener información importante, que tan contentos están nuestros clientes con el servicio prestado, si satisfacen sus necesidades y expectativas, conocer sus sugerencias, opiniones, reclamos, para mejorar y buscar constantemente la excelencia del servicio.
4. Con la elaboración de la bitácora de programación de viaje, la empresa llevará un control de las solicitudes de servicio con la asignación de las unidades que atenderá cada servicio de taxi. Con el instructivo de alcoholtest la empresa dispondrá de una guía para realizar las pruebas de alcoholemia que se realizarán a los conductores y determinar la concentración o porcentaje de alcohol en la sangre, teniendo en cuenta los límites permitidos y conocer si el personal está apto para que desarrolle sus funciones.

5. Con la implementación del programa de capacitaciones, la empresa contará con un calendario de capacitación para su personal, en la cual se detalla los temas a capacitar, la fecha de la ejecución y responsables de las capacitaciones, para mejorar las habilidades, competencias y el desempeño de los trabajadores con el propósito de elevar la productividad y potencial el recurso humano.
6. Se concluye que, con la aplicación de las propuestas para mejorar el control interno, la empresa mejorará sus controles operativos: control de la ejecución y seguimiento del plan del mantenimiento de las unidades, tendrá un control de las solicitudes de cada servicio, un control de los vehículos disponibles, mejorará sus controles administrativos: La administración ya puede delegar y controlar las responsabilidades de sus trabajadores con el MOF, para el logro de sus objetivos, con respecto a sus controles de seguridad: garantizar la seguridad del pasajero, del chofer, del vehículo, de sus instalaciones y la seguridad al momento de realizar cada servicio mediante los controles de la prueba de alcoholemia, inspección de las instalaciones y monitoreo del GPS.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Informes de Tesis

Aquino (2017); En Lima, investigo la tesis titulada “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz s.a.” – lima, 2017”. Disponible en: <https://docplayer.es/155735673-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Andino investment Holding “Las funciones, responsabilidades y política de sucesión del gerente general, disponible en: <http://www.andino.com.pe/gobierno-corporativo/gerencia/>

Aroca Sevillano, J. (2016). La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1>

Benavente Cusacani C. (2019). Tesis de Maestría de Contabilidad “Implementación Del Sistema De Control Interno En Las Empresas De Transporte En La Región Puno En El Periodo 2016 – 2017”. Puno – Perú. 2019. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeanette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benites López, M. (2018). Mecanismos de Control Interno de la empresa de transporte urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Servicio & Transporte de Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6281/CONTR>

OL_INTERNO_TRANSPORTE_URBANO_DE_PASAJEROS_BENITES_LOPEZ%20_%20MARILUZ_YANINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Carranca, H. (2017) “Diagnóstico, análisis y propuestas sobre el transporte público del área metropolitana de Monterrey” disponible en https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/111731/CARRANCA_TESIS_M ASTER.pdf

Choquehuanca Catán, M. (2016). Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén – 2015. Tesis de grado para título de Profesional de Contador Público. Universidad Señor de Sipán. Jaén – Perú. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3106/TEISIS%20CHOQUEHUANCA%20CATAN%20MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, N (2017). En su tesis titulada “El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: caso COMPLEX del Perú S.A.C. Tumbes, 2016.” Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3007>

Melo de los R., Paola A. & Uribe C., María C. (2017). Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma SAS. Santiago de Cali – Colombia. Disponible en: http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza S. (2017), en su tesis “Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la ciudad de Riobamba- Ecuador, período 2015.” Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26567/1/T4136i.pdf>

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. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15787/MANTENIMIENTO_VEHICULO_NAYRA_BAUTISTA_MARIA_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, L. (2018). En su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú”. Disponible en <https://docplayer.es/155735673-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Rodríguez, Russell; Vega, Lucia (2016). Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>

Santamaría L (2018), en su tesis titulada “Estrategias De Control Interno Para La compañía de Taxis Intytax del Cantón Cotacachi Provincia de Imbabura-Ecuador”. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7861/1/PIUICYA004-2018.pdf>

León A. (2018), Teorías de control interno, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru>.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la Empresa TAXI SAN JOSE E.I.R.L. Para determinar la Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha : Octubre – 2020.

Encuestador : Sánchez Mendoza, Maribel

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
I. RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN				
1	¿La Empresa ha establecido sus objetivos, su misión y visión?			
2	¿La empresa cuenta con permiso de operaciones para el servicio de transporte regular de pasajeros urbano e inter urbano en automóviles?			
3	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?			
4	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección, y control de los recursos?			

5	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se indique la línea de mando?			
6	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones y responsabilidades establecidas?			
7	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?			
II. RESPECTO AL SERVICIO				
8	¿Las unidades llegan en el tiempo establecido a recoger a sus clientes?			
9	¿Se logra conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio ofrecido?			
10	¿La empresa sigue una política de mejora de sus servicios existentes?			
11	¿La empresa tiene elaborada una segmentación eficaz del mercado y de los clientes?			
12	¿El servicio de Taxi ofrecido por la empresa ofrece la seguridad y confianza al cliente?			
III. RESPECTO AL PERSONAL				
13	¿El personal contratado está debidamente capacitado para las funciones o actividades que desempeña?			
14	¿Todos los conductores que laboran cuentan con la documentación en regla?			
15	¿El personal que labora en la empresa cuenta			

	con uniforme?			
16	¿Se monitorea que personal este cumpliendo con sus funciones según lo dispuesto?			
17	¿El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos?			
IV. CON RESPECTO A EL AREA DE CONTABLE - FINANCIERA				
18	¿El área contable cumple con las funciones de evaluar e informar de manera oportuna la situación económica y financiera de la empresa?			
19	¿Se contabilizan todos gastos de repuestos, lubricantes y grasas entre otros?			
20	¿Lleva un control de sus ventas diarias para su respectivo registro y cobranza?			
21	¿Lleva un control del ingreso del efectivo por cada servicio realizado?			
22	¿El dinero recaudado diariamente se deposita en bancos?			
23	¿Se controla los gastos por caja chicas y que estén debidamente justificados con comprobantes?			
24	¿Cumple oportunamente con sus obligaciones tributarias?			
V. CON RESPECTO A LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA				
25	¿La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento por cada unidad?			
26	¿Se supervisa y se les brinda mantenimiento preventivo a las unidades?			
27	¿Lleva un control de las solicitudes del servicio para la atención oportuna?			
28	¿Existe un control del consumo del combustible en relación a las rutas			

	realizadas por unidad?			
29	¿Se monitorea cada servicio realizado para que se cumpla la ruta señalada?			
VI. CON RESPECTO A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN				
30	¿Cuentan los vehículos con GPS?			
31	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?			
32	¿La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad establecidas para las empresas de taxis?			
33	¿La empresa le realiza pruebas rápidas para descartar el Covid19 en sus trabajadores?			
34	¿La empresa da descanso al personal que se contagia del Covid19?			
35	¿La empresa realiza pruebas de alcoholímetro a sus choferes?			
36	¿Las unidades de la empresa tienen seguro de todo riesgo en caso de algún siniestro o accidente?			

Gracias por su apoyo en la investigación

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias contables)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____
_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____
para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
(Ciencias Contables)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Contables, conducida por, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

.....

- La entrevista durará aproximadamente minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: o al número Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	