



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L.
SERVICIOS GENERALES – TALARA, AÑO 2020.**

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

AUTOR

**MAYO GALVEZ SUSY
ORCID: 0000-0003-4555-9417**

ASESOR

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

PIURA – PERÚ

2020

*PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
EN LA EMPRESA POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L. SERVICIOS GENERALES -
TALARA AÑO 2020*

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mayo Gálvez Susy

ORCID: 0000-0003-4555-9417

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante Pregrado, Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos Edme Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

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. Edme Martha García Mandamientos

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, por darme la oportunidad de cursar estudios superiores, por darme la sabiduría para poder cumplir cada uno de mis sueños.

A la Mgtr. Edme García Mandamientos, por su disposición en el desarrollo del asesoramiento en mi tesis, quien, con su experiencia y profesionalismo, ha ido perfeccionando cada etapa de esta investigación para su cumplimiento exitoso.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en cada paso que doy con el objetivo de cumplir con mis metas trazadas, a mis seres queridos que son el motor y motivo para seguir adelante, porque han sido mi soporte en la formación de mi carrera profesional.

A mi madre Andrea Gálvez, por ser mi apoyo incondicional en todo momento, por ser la única y verdadera razón para convertir este reto y desafío en una oportunidad de crecimiento profesional

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general “Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales-Talara,2020”. La empresa se dedica al servicio de transporte de personal a empresas de la provincia de Talara. La metodología empleada fue de tipo aplicada de nivel descriptivo con un diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó fuentes primarias mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario al gerente de la empresa, obteniendo como resultados que la empresa no cuenta con un organigrama adecuado, ni funciones para el personal, además no se supervisa al personal en sus labores, principalmente en el recorrido de ruta, no hay control en caja chica, no existe control de los materiales o insumos que necesitan los vehículos para operar, el gerente no conoce sobre el control interno ni de las obligaciones tributarias, por lo que se concluye que la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L, Servicios Generales necesita la implementación de controles internos como es un Manual de organización y Funciones (MOF), que incluya medidas como supervisión y monitoreo de activos al personal de la empresa. Además, establecer un programa de capacitación al personal. Todas las propuestas establecidas permitirán que la empresa adopte medidas para activar mejoras sobre el control interno y se beneficie en el corto y largo plazo.

Palabras claves: Control interno, oportunidades, propuesta, sector servicio

ABSTRACT

The general objective of this research is to “Identify the opportunities for internal control that improve the possibilities of the Company Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. General Services-Talara, 2020 ”. The company is dedicated to the service of personnel transport to companies in the province of Talara. The methodology used was of a descriptive level applied type with a non-experimental design for data collection, primary sources were used through the survey technique, applying a questionnaire to the manager of the company, obtaining as results that the company does not have a Adequate organization chart, nor functions for the personnel, the personnel are not supervised in their work, mainly on the route, there is no control in petty cash, there is no control of the materials or supplies that the vehicles need to operate, the manager does not knows about internal control or tax obligations, so it is concluded that the company Por Siempre Mi Cautivo EIRL, Servicios Generales needs the implementation of internal controls such as an Organization and Functions Manual (MOF), which includes measures such as supervision and asset monitoring for company personnel. Also, establish a staff training program. All the established proposals will allow the company to adopt measures to activate improvements on internal control and benefit in the short and long term.

Keywords: Internal control, opportunities, proposal, service sector

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales	8
2.2.3. Regionales	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
2.2.1. Marco conceptual.....	15
2.2.3. Estudio de caso:.....	23
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1. Diseño de la investigación	26
4.1.1. Tipos de investigación	26
4.1.2. Nivel de investigación.....	26
4.1.3. Diseño de investigación	26

4.2.	Población y muestra	27
4.2.1.	Población.....	27
4.2.2.	Muestra.....	27
4.3.	Definición y Operacionalización de variable e indicadores.....	28
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.4.1.	Técnica	30
4.4.2.	Instrumento.....	30
4.4.3.	Plan de análisis	30
4.5.	Matriz de consistencia lógica	31
4.6.	Principios éticos:.....	32
V.	RESULTADOS.....	34
5.1.	Resultados.....	34
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	34
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	47
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	50
5.2.	Análisis de resultados	86
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1	86
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2	91
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3	93
VI.	CONCLUSIONES.....	97
	REFERENCIAS.....	102

ANEXOS	106
Anexo 1. Cuestionario.....	106
Anexo 2: Carta de presentación	110
Anexo 3: Carta de aceptación	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio	28
Tabla 2: Matriz de consistencia	31
Tabla 3: Indicadores correspondientes a organización y empresa.....	35
Tabla 4: Evaluación del rendimiento y conducta personal	36
Tabla 5: Comunicación eficaz entre gerencia y mantenimiento.....	37
Tabla 6: Área de seguridad.....	38
Tabla 7: Área de mantenimiento.....	39
Tabla 8: Área de contabilidad.....	40
Tabla 9: Área de recursos humanos	42
Tabla 10: Oportunidades de mejora de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales	43
Tabla 11: Descripción de las oportunidades de mejora en actividades de control	47
Tabla 12: Descripción de las oportunidades de mejora en la supervisión y monitoreo	48
Tabla 13: Descripción de las oportunidades de mejora en el ambiente interno	49
Tabla 14: Descripción de las oportunidades de mejora en los recursos humanos.....	49

I. INTRODUCCION

El sistema de transporte es importante porque permite a las personas poder trasladarse de un destino a otro, por lo que el hombre busca diversas maneras de transporte que conlleve un desplazamiento de forma más eficiente y confortable. En ese sentido la evolución de los medios de transporte y la infraestructura sobre la que transcurren juega un papel primordial en la eficacia y eficiencia de la población. Asimismo, las ciudades se caracterizan por la elevada movilidad de personas, bienes en distintas zonas de actividad, comerciales, educativas, recreativas y trabajo. Por otro lado, se expresa que en el Perú el transporte terrestre se encuentra regulado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), otorgando facultades a los Gobiernos Regionales y Municipalidades provinciales, que está regido por el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2004-MTC.

La gran mayoría de las empresas de transporte urbano más se preocupan por su competencia dejando de lado el control interno que es necesario para generar una mejor organización interna por ende brindar un servicio de calidad a sus clientes (pasajeros). En el ámbito local, en la región Piura tal como lo explica el Gobierno Regional de Piura (2016) el flujo de transporte es intenso, por su gran dinámica económica a nivel nacional, implicando un elevado flujo de personas y mercancías, lo que permite el desarrollo económico interno y externo.

El sistema de control interno es fundamental implementarlo como una medida dentro de la organización porque le permite a la empresa tener un sistema integrado en el manejo financiero, administrativo, contable y capital humano, lo cual está ligado a las normas, principios, métodos y procedimientos que tiene como consigna la organización para alcanzar sus objetivos en el

corto y largo plazo. Asimismo, esto busca que los trabajadores sepan sus derechos y obligaciones en donde exista el buen trato tanto del empleador y empleado.

La Empresa de Transporte por Siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales Talara, inicio sus actividades 08 julio del 2016 brindando servicios de transporte de personal a empresas contratistas en la provincia de Talara, encontrándose la agencia en el distrito de Talara, contando con pocos años de creación por lo cual su participación en el mercado es aún poco relevante. No obstante, la empresa presenta deficiencias, las cuales si no se toman en cuenta limitan el crecimiento en el corto y largo plazo.

Con referencia a la problemática. La empresa no cuenta con un Manual de organización y Funciones (MOF), lo cual impide que los trabajadores conozcan de forma clara y detallada sus funciones a desempeñar en la empresa. Por otra parte, existen falta de conocimiento sobre el control interno, lo que genera que no se establezcan puntos estratégicos para guardar información administrativa. Asimismo, no se evalúa periódicamente el rendimiento y conducta del personal, a su vez existe desconocimiento y no se ha establecido los procedimientos y mecanismos de sanción del personal frente a una falta que generen.

Otro problema que se encontró en la empresa de transporte fue que, en la parte contable no existe un buen control de inventarios por falta de la implementación de Kardex, además no existe caja chica como un fondo por lo cual no se realizan arqueos de caja. Por otro lado, en el área de recursos humanos no existe políticas de procedimientos y selección del personal, asimismo no cuenta con un manual de procedimientos.

En base a lo anterior, se establece el siguiente problema a investigar:

- ¿Cuáles son las Oportunidades del Control Interno que mejoran las Posibilidades de la Empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales –Talara 2020?”

Para responder la pregunta general se estableció como objetivo general:

-Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020”

Por otro lado, los objetivos específicos son:

- Establecer las oportunidades del control interno que mejoren posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020.

- Describir oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020.

- Explicar las propuestas del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020.

La presente investigación se justifica en tres aspectos básicos:

Desde el punto de vista teórico: Al hablar de control interno como un proceso, hace referencia a una cadena de acciones integradas a los demás procesos básicos como la sistematización de la parte contable, administrativa, supervisión y monitoreo, control del ambiente, comunicación y mejora del talento humano. Para ello el propósito es llevar un control interno que contribuya en la gestión de la empresa de transporte Por Siempre Mi Cautivo, apoyando las iniciativas de calidad y facilitando la correcta aplicación de herramientas con la finalidad de identificar los factores de riesgo en el tiempo establecido.

Desde el punto de vista práctico: Esta investigación es de mucha utilidad para la empresa de transporte de personal Por Siempre Mi Cautivo, por cuánto se busca mejores resultados en la repercusión de control interno de la empresa, el cual se logrará desarrollar y cumplir las metas y objetivos que conlleven al desarrollo de las mismas.

Desde el punto de vista académico: Esta investigación permitirá a los estudiantes analizar la problemática de control interno que se presenta en la empresa y en base a ello aplicar los conocimientos adquiridos en el campo académico, con la finalidad de poder dar propuestas de

solución al problema encontrado en la empresa, con una adecuada toma de decisiones se contribuirá al logro de metas y objetivos.

La metodología fue de tipo aplicada de nivel descriptivo, donde se realizó una revisión bibliográfica documental, para la recolección de datos se trabajó con información de fuentes documentarias, por lo cual se aplicó una encuesta a la gerente de la empresa para tener conocimiento de las debilidades de la empresa, y a su vez aportar con soluciones para que alcancen sus objetivos.

A través de los resultados obtenidos en la investigación de la empresa se puede percibir que presenta varias dificultades lo que ocasiona que los trabajadores no tengan conocimiento sobre la normativa y sanciones vigentes en el reglamento interno, además no tengan claro sus funciones porque no se ha implementado un Manual de Organización y Funciones, a su vez no se implemente un control interno, lo que genera una falta de crecimiento en la empresa. Por lo cual se establecieron propuestas de mejora que permitan mejorar las dificultades de control interno y así ofrecer un mejor servicio en el traslado de personal generando recomendaciones y crecimiento para la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Para empezar a citar trabajos relacionados con el tema de estudio, se considera los antecedentes internacionales, investigaciones realizadas por autores de cualquier parte del mundo, menos Perú; que han empleado las mismas variables y unidades de análisis que el estudio.

Mafla (2016) en su tesis titulada “Métodos de Evaluación y Control Interno para la Compañía de transporte Pesado Express de la Sierra —Sierrcarrex s.a. en la Ciudad de Quito”. Planteó como objetivo diseñar métodos de evaluación y control interno que permiten la optimización de los recursos empresariales de la Compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra Sierrcarrex S.A de la ciudad de Quito. La metodología empleada fue de tipo cualitativa – cuantitativa. Con referencia a la situación actual de la empresa, se enmarca en sus procesos actuales, estructura y personal. El autor detecto fallas en la gestión de la Gerencia tanto en lo económico como en lo financiero y tributario, las mismas que no han sido corregidas en el tiempo oportuno. Finalmente, concluyo que, mediante el proceso de control interno, se pudieron identificar las acciones que debe gestionar la gerencia y otros medios autorizados para este fin, donde se establezcan parámetros de supervisión y vigilancia en función de velar por el desarrollo adecuado de cada una de las unidades operativas de la organización.

Castillo (2015) en su investigación titulada, “Propuesta de un Sistema de control interno para la Compañía de Transporte Turístico Exploración Turística S.A. Explotours con el fin mejorar su gestión administrativa y financiera en el transporte turístico en el Ecuador”. En la metodología empleo el Marco de Gestión Integral de Riesgo COSO ERM, el mismo

que fue desarrollado en las áreas de gerencia y finanzas otorgando un proceso estructurado, consistente y continuo de control interno administrativo que permitió; identificar, evaluar, medir, reportar oportunidades y amenazas que no permiten alcanzar el logro de los objetivos. Concluyo que: El aumento del turismo ha sido propicio para desarrollar medios de transporte, esta creciente demanda turística ha permitido potenciar el servicio de transporte y brindar una mejor calidad en el servicio. Los turistas en la actualidad son más exigentes y sofisticados, que buscan buenos precios y calidad para utilizar el servicio.

Asimismo, ante las exigencias del mercado, la empresa debe diferenciar sus productos mediante la reducción de costos y una oferta de mayor calidad. También debe contar con un sistema de control interno que le permita garantizar, entre otros propósitos, la confiabilidad y transparencia de la información contenida en los Estados Financieros, el cumplimiento y observación de las disposiciones legales.

Bravo (2014) en su tesis titulada, “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone – Guayaquil Ecuador”. Planteo como objetivo general diseñar un sistema de control interno a través de la aplicación de políticas y procedimientos que permita mejoras en las actividades administrativas y contables de la Cooperativa de Transportes Flavio Alfaro. En su metodología utilizó como instrumento un cuestionario. Por lo tanto, concluyo que la cooperativa no cuenta con sistemas automatizados para realizar las actividades de contabilidad, venta de servicios y encomiendas, lo que ocasiona pérdida de tiempo y expone a que las actividades no se realicen con absoluta transparencia, aumentando el nivel de riesgo y dificultando la toma de decisiones. Tampoco cuenta con estrategias y mecanismos de evaluación del personal administrativo y operativo; y aún más no dispone de un jefe administrativo o jefe del área de contabilidad para que garantice la veracidad de los datos e informes que se presenta a gerencia y a los accionistas.

Tapia y LLivipuma (2017), en su investigación titulada “Evaluación y Propuesta de mejora del control interno en el departamento administrativo de la flota vehicular de la Empresa Pública Municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca - EMOV EP”, planteo como objetivo general evaluar el control interno del departamento administrativo de la flota vehicular de la Empresa Pública Municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca EMOV-EP, considerando como periodo el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2016. La metodología fue de tipo analítico y de aplicación, la cual consistió en indagar y analizar la información actual de la Entidad, sobre el control interno que se desarrolla en el departamento de la flota vehicular y empleo como técnicas de recolección de datos a la observación y entrevistas.

Se concluyó que existen falencias y debilidades de los diferentes controles aplicados por la unidad administrativa y áreas que la conforman, siendo la falta de un manual de funciones, falta de capacitaciones al personal, ausencia de controles sobre el mantenimiento de las unidades vehiculares y la inexistencia de una evaluación de riesgos; encontrándose reflejadas dentro del informe del control interno del proyecto.

Cruz (2019) en su tesis titulada “Propuesta de sistema de control interno para mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada caso Empresa Faquimstran S.A.”, tuvo como objetivo diseñar e implementar un sistema de control interno de los principales procesos en la empresa familiar Faquimstran S.A. La metodología fue de tipo básica y empírica. El autor concluyó que la compañía no cuenta con manuales formales que puedan regir y guiar los procedimientos contables. Tampoco existe una adecuada segregación de funciones, esto por la inexistencia del personal. Asimismo, en el área administrativa no se presentan reportes, anexos o procedimiento conciliatorio y el encargado de las funciones netamente operaria desconoce el estado del resto de procesos

y por último no existe un procedimiento de aprobaciones que brinden conocimiento de las funciones en cada parte.

2.1.2. Nacionales

En esta sección se describirá los antecedentes nacionales, hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que han empleado las mismas variables y unidades de análisis correspondientes al presente estudio.

Rodríguez (2019), en su investigación cuyo título fue “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, del rubro de transporte terrestre rural en pasajeros del distrito de Callería, 2019. Planteo como objetivo, determinar las propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, rubro transporte terrestre rural de pasajeros del distrito de Callería. La metodología en la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal-retrospectivo-descriptivo. Finalmente concluyo que el 78,6 % de los encuestados menciona que la empresa no cuenta con control interno; el 64, 3% que no conoce algo sobre el control interno; el 71,4% cree que mejoraría el control interno y desean contar con ello, así como también están dispuestos a ser capacitados en control interno.

Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que el 50,0% (7) tienen entre 26 a 35 años de edad. El 64,3% (9) de los representantes encuestados son de ambos sexos. El 42,9% (6) son convivientes, el 64,3% (9) tienen secundaria completa. Con referencia a las características de las microempresas El 64,3% (9) de los representantes de la encuesta tienen entre 1 a 5 años en el rubro. El 78,6% (11) de los representantes de la encuesta tienen como objetivo generar ingresos para la familia.

Benavente (2019), en su tesis titulada: “Implementación del sistema de control interno en las empresas de Transporte en la Región Puno en el periodo 2016 – 2017 al conocer y analizar la estructura del control interno actual de las empresas de transporte en la región Puno”. Tuvo como objetivo, analizar el 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 periodo 2016 – 2017. La metodología fue de tipo no experimental, basado en el método deductivo.

Concluyo que las empresas de transporte en la región Puno no cuenta con un eficiente sistema de control interno, el nivel alcanzado en cuanto al componente ambiente de control es inicial con un 50%, referente a la valoración de riesgos el 32% se encuentra en un nivel intermedio, de la misma manera el componente Actividad de control solo el 2% están en mejora continua y con respecto a comunicación e información 46% está en un nivel intermedio, demostrando así que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de los riesgos son deficientes, lo cual origina un problema al momento de realizar la planificación financiera, al no establecer procedimientos que aseguren la revelación de la información.

Finalmente, las empresas de transporte en la región Puno al no contar con un eficiente sistema de control interno no garantizan la detección de riesgos, por lo que es necesario que se desarrollen lineamientos generales para implantar el Control Interno en las empresas de transporte antes descritos, para mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de los objetivos de las empresas de transporte en la Región Puno.”

Ocoña (2016), en su investigación titulada “El Control Interno en la Gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015”, planteo como objetivo determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la empresa de transporte Huascarán S.A. 2015. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo. El autor concluyo que, el control interno en la empresa con respecto a la supervisión es adecuada (26.67%), además se realiza el control interno de las actividades (18.83%) y afirman que se transfieren la información de la empresa a los directivos (15%).

El entorno de control aporta un ambiente en el cual las personas desarrollen y cumplan sus actividades con responsabilidad. Dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la empresa se establecen para asegurar que se ponga en práctica las directrices que permitan hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica entre las áreas que la conforman. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente, todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de la empresa de transporte urbano.

Rubio y Villanueva (2018), en su tesis titulada “El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes Vía S.A.C., Distrito de Trujillo, Año 2018”. La investigación desarrolló la metodología prospectiva con diseño lineal de un solo grupo con Pre test-post test, las técnicas para la recolección de datos fue el análisis documental en el área de contabilidad, ventas, recursos humanos y compras. Complementariamente se aplicó un cuestionario a los trabajadores de las mencionadas áreas.

El autor concluyo que de acuerdo a la evaluación realizada a las distintas áreas de la empresa de transportes Vía S.A.C, se identificaron las deficiencias, se diseñaron y aplicaron las mejoras, permitiendo un adecuado funcionamiento del control interno en toda la entidad. Después de la aplicación de las propuestas de mejoras a las diversas áreas de la empresa de transportes Vía S.A.C se ha determinado que se ha contribuido positivamente a la gestión empresarial y al cumplimiento de sus objetivos propuestos.

Castro y Paredes (2015), en su tesis titulada “Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín”, planteo como objetivo, desarrollar el modelo de control interno que permite el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín. La metodología de la investigación fue de tipo aplicativo y concluyo, que el sistema de control interno permite la eficiencia de las operaciones y el uso adecuado de los recursos; asimismo, la evaluación del sistema de control interno basado en el Informe COSO, permite la eficacia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín.

2.2.3. Regionales

Rosales (2019) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte Valores del Perú. Caso: Hermes transportes blindados S.A, Piura-2018”, planteó como objetivo determinar las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte valores del Perú y Hermes transportes lindados S.A, Piura – 2018. La metodología empleada fue de diseño

cualitativo – descriptivo – bibliográfico documental y de caso. Concluyo que la adecuada aplicación de control interno dentro de la organización, origina la eficiencia, ya que reducen los riesgos de pérdidas en activos; siempre protegiendo y cuidando la gestión administrativa, financiera y contable. Por otro lado, deben mantener los protocolos de seguridad que es el principal interés de toda empresa transportadora de personal, siempre preservado la vida e integridad de sus colaboradores; puesto que los controles internos administrativos con los que cuentan son inadecuados. Asimismo, que la elaboración de una adecuada guía y/o norma enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las empresas a las cuales se presta servicio, contribuirá a evitar que en el futuro no se produzcan fraudes, desfalcos sistemáticos o confabulaciones entre empleados para perjudicar a la organización afectando de forma considerable sus utilidades.

Sullon (2019), en su tesis titulada “Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área Administrativa de la Empresa Transportes Jhon E.I.R.L Paita – 2018”. Teniendo como objetivo, identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejore las posibilidades en la empresa transportes Jhon E.I.R.L, Paita – 2018. El estudio de investigación cualitativo está comprendido bajo un enfoque cualitativo-descriptivo. Concluyo que la importancia del control interno radica en el mismo, por lo que permite a la gerencia la toma de decisiones oportunas para corregir las deficiencias reportadas en el área administrativa.

Finalmente las deficiencias detectadas en el control interno de la empresa son: el comunicar órdenes y/o funciones a los trabajadores como rotación de horarios, rutas de transportes y otras relacionadas con el desarrollo de sus actividades de manera verbal y no por escrito; otra deficiencia es que no se realizan reuniones entre la gerencia y los operadores de transporte con la finalidad de evaluar y mejorar el desempeño de estos últimos; asimismo otra deficiencia radica en el hecho de no contar con un seguro de

transporte de carga, pues el realizar el servicio de transporte genera una responsabilidad ante eventualidades que se pudieran presentar durante el desarrollo del mismo como robos, incendios, volcamientos, descarrilamiento o explosión.

Ocaña (2020), en su tesis titulada “Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial turismo Express del Norte S.A.C, Castilla –Piura Año 2019”. Planteó como objetivo, identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial turismo Express del Norte S.A.C., Castilla Piura, año 2020. La metodología de la investigación fue de diseño bibliográfico, documental y de caso. El autor concluyo que la empresa debe mejorar con relación a los exámenes psicológicos en los conductores que ofrecen el servicio en cada unidad ya sea por el tipo de actividad que realizan. El personal debe tener claro los procedimientos y protocolos que deben seguir durante el viaje o alguna emergencia.

Por otro lado, se evidencio que el personal solo tiene conocimientos generales respecto de los procedimientos, pero no tienen conocimiento de los procedimientos específicos, esto se debe a que la administración no ha difundido procedimientos y funciones que debe cumplir cada uno de los trabajadores durante sus actividades laborales. Finalmente, la empresa considera que los conductores no se someten a los respectivos exámenes médicos, los cuales son de gran importancia en una empresa del rubro de transportes, principalmente porque las actividades de los conductores son responsables de la seguridad de sus pasajeros.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Bases teóricas del control interno

Teoría del control interno de Holmes (1987)

El control interno es establecido por gerencia, con el propósito de utilizar de manera eficiente y responsable los bienes. Asimismo, la eficiencia y la honradez son dos términos de vital importancia en el manejo de los recursos, así como resguardar los bienes efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto de personal de la entidad (Chapoñan, 2019).

También forma parte de las funciones que va a rescatar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es velar, prevenir, defender y afirmar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así sustracciones, depredaciones e irregularidad, facilitando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y positiva para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa (Martínez, 2015).

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell, (1990)

Koontz y O`Donnell, sostuvieron que el control interno es de vital importancia porque establece medidas que permitirán de cierto modo subsanar las actividades logrando alcanzar exitosamente los objetivos propuestos, así como también determinar y analizar de forma inmediata las respectivas causas que a futuro pueden perjudicar a la empresa, por lo que la forma que se actúa es reduciéndolos los elevados costos y ahorrar el tiempo (Martínez, 2015).

Martínez (2015) sostiene que dentro de este grupo de teorías estos autores plantearon a la i) Teoría de Control interno de la Agencia, la cual consiste que la aplicación de sus principios y técnicas está limitada ya que lo hace a nivel microeconómico, bajo los mecanismos de control interno según lo establecido por COSO y la ii) Teoría de Control interno de la Contingencia, buscar adaptarse al tamaño de la entidad y a las condiciones que presenta el medio ambiente, pues se caracteriza por identificar aquellos principios que se relacionan con el contexto de la empresa.

2.2.1. Marco conceptual

2.2.2.1. Definición del control interno

Es un instrumentos de gestión que se utiliza para brindar seguridad en cuanto al cumplimiento de objetivos, por lo que sigue un plan estructurado; es decir, un plan organizativo que va de la mano con los métodos establecidos y aquellas medidas que la empresa haya propuesto para protección de sus recursos y proporcione confianza y seguridad en la información contable, todo ello con el propósito de alcanzar la eficiencia y eficacia en los procedimientos y normas de la organización (Bacallao, 2009).

Bacallao (2009), sostiene que representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales siguientes:

- a) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades.

- c) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección.
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

Principios del control interno

El control interno se caracteriza porque sigue tres principios de forma general y que han sido aceptados tal cual, otros autores los desglosan sin perder de cerca su contenido (Bacallao, 2009).

- **División del trabajo.** – Consiste en la división o separación de actividades de carácter operativo y de control; en otras palabras, la carga de labores es dividida o distribuida entre el número de colaboradores. Permitiendo que el trabajo realizado sea supervisado por otra persona, logrando detectar a tiempo los errores que puedan surgir.
- **Fijación de responsabilidades.** - Este principio se basa en que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitan determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.
- **Cargo y descargo.** – Este principio se relaciona con la fijación de responsabilidad y surgen mediante la producción de una entrega o recepción. También existe un personal idóneo para esta labor, pues es el encargado de verificar que todo se encuentre en orden y de firma el cargo y descargo que se pueda producir en la organización. Por otro lado, de encontrarse alguna irregularidad en las cuentas se procede a la investigación correspondiente

Componentes del control interno

El control interno es importante para la gestión administrativa en una empresa, razón por la cual se plantean cinco componentes a seguir (Deloitte, 2015):

- **Ambiente de Control.** – Este componente consiste en que la empresa se compromete de forma íntegra, ya que en el refleja la actitud y desarrollo asumida por gerencia para el cumplimiento de los objetivos establecidos, donde los resultados deben tener presente las disposiciones, políticas y regulaciones que son fundamentales para su implementación.
- **Evaluación de Riesgos.** – En este componente, la entidad cumple un rol fundamental ya que se encarga de establecer objetivos, que servirán para identificar con claridad los riesgos a que esta se pueda ver expuesta en el futuro. Asimismo, es quien determina y evalúa estos cambios que de cierto modo puedan tener un impacto importante en el control interno.
- **Actividades de Control.** – Son procedimientos que logra que las políticas establecidas sigan su curso, y es la encargada de elegir y desarrollar aquellas actividades que de alguna u otra forma logran contribuir a la mitigación de riesgos a la que pueda estar expuesta la entidad.
- **Información y Comunicación.** – La información y comunicación juega un papel importante en esta etapa, ya que contribuye a que el control interno se aplique adecuadamente. Para lograrlo, la entidad es la encargada de proporcionar información transparente a todos sus trabajadores, sin perder de vista los objetivos y responsabilidades que trae consigo el control interno. Asimismo, se comunican aquellas situaciones que puedan a afectar a la empresa.

- **Supervisión o Monitoreo.** – Otro de los componentes que permiten tener un adecuado control interno es que la organización selecciona, desarrolla y realiza constantemente evaluaciones por cada área para cerciorarse del correcto funcionamiento del control dentro de la empresa. Asimismo, se comunica a gerencia las deficiencias identificadas para su posterior actuación. Las actividades de monitoreo incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

Importancia del Control Interno

La importancia del control interno, está sometida a diversos métodos para prevenir y corregir determinadas actividades que obstruyen el éxito de los planes ya establecidos.

Clasificación

- **Control administrativo:**

Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión.

Salazar & Villamarín (2011), está encaminado a todos los procesos y formas que están relacionados con el completo sometimiento de las disposiciones legales, sistematizadas y la adhesión a las políticas de niveles de dirección y administración, así también se relaciona con la vigencia de las instrucciones que realiza la entidad.

Es un plan de organización tiene que ver con la custodia de los recursos, en las que están detallados los procedimientos, métodos y registros a realizar, así como la veracidad,

confiabilidad y ocasión de presentación de la información financiera como autorización y aprobación, además de la separación de funciones en las operaciones.

Salazar & Villamarín (2011), se aplica a aquellas operaciones que se miden en términos monetarios, está relacionado con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.

- Control Contable:

Para Navarro, López y Pérez (2017) define control contable como el plan de organización métodos y procedimientos relacionados a la salvaguardar los activos de la empresa y la confiabilidad de los registros financieros se incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Elementos

Personal

Bravo, M. (2002). “Las actividades que realizan la empresa deben ser desarrolladas por personal capacitado que puedan cumplir sus objetivos y actividades diarias de la empresa.”

Organización

Se debe establecer las relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Procesos

Define el proceso como un ser de acciones permanentes y que sean inherentes a la manera como se debe dirigir o administrar una empresa.

Supervisión

La supervisión del control interno en los diferentes aspectos es parte fundamental para el departamento de auditoría que nos ayuda a vigilar las acciones. De cada una de las áreas de la empresa, en sus etapas de selección, evaluación, control, remuneración, promociones, ascensos, estímulos, sanciones, capacitación, bienestar de los trabajadores de la empresa y otorgamiento de servicios y beneficios sociales.

2.2.2.2. Transporte

Antes de explicar el concepto de transporte, es fundamental precisar el concepto de accesibilidad, Hernández (2017) lo explica como la facilidad que una persona puede superar una distancia hacia otra, que separa dos lugares, es aquí que se encuentra la necesidad de transporte.

Pachón (2018) define al transporte como una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.

Tipos de transporte

Transporte terrestre: Según Pachón (2018) el transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Así pues, existen redes de carreteras, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos). Denominamos flujo al tráfico que circula por la red de transporte, mientras que la capacidad es el flujo máximo que es capaz de absorber la red.

Transporte por ferrocarril: Su principal ventaja radica en su capacidad para transportar grandes volúmenes de mercancías, que se contraponen con su inflexibilidad, pues únicamente puede alcanzar los lugares a los que lleguen las vías férreas. Su desarrollo se concentró en el siglo XIX en el seno de los países desarrollados, siendo soporte de la primera revolución industrial. La mayor parte de la red ferroviaria procede de esos momentos. Durante el siglo XX, le surgieron grandes competidores, como el avión para el transporte de viajeros de larga distancia o el transporte por carretera para la corta distancia y las mercancías.

Transporte Aéreo: Pachón (2018) manifiesta que El transporte aéreo se ha desarrollado a lo largo del siglo XX, con especial incidencia a partir de la segunda mitad del siglo, cuando los avances técnicos aplicados a la aviación (motor a reacción, sistemas de vuelo...) han producido aviones más rápidos, seguros y de mayor capacidad. En un principio su uso civil era casi exclusivamente para el transporte de viajeros, y de mercancías poco voluminosas, aunque con el paso del tiempo van adquiriendo mayor importancia otro tipo de mercancías, que necesitan una rápida distribución.

Transporte acuático: Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) el transporte acuático es el realizado mediante barco, pudiéndose distinguir entre el transporte fluvial (por ríos y canales) y el marítimo. Su principal ventaja radica en poder transportar mercancías voluminosas a bajo coste, mientras que en contrapartida la velocidad del transporte es bastante menor. Esta velocidad ha provocado la decadencia del transporte de viajeros de larga distancia (copado por el transporte aéreo), mientras que en las cortas distancias se mantienen en formas de ferry (barcos relativamente rápidos que cubren frecuentemente líneas de pasajeros de corta distancia).

Transporte fluvial. Aunando en la misma línea de investigación del MINCETUR (2015) los ríos son excelentes vías para adentrarse en los continentes, aunque no todos los ríos son navegables, dependiendo del caudal, el relieve del cauce (que no formen rápidos ni cataratas), del clima (algunos ríos se hielan en invierno y otros se secan en verano), de la compatibilidad con otros usos (represas para abastecimiento humano, producción de energía, regadío), etc.

Transporte marítimo. Considerando el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) el transporte marítimo está centrado en la actualidad prácticamente en el transporte de mercancías, quedando el de pasajeros reducido a los viajes de placer o cruceros y al transporte de corta distancias realizados por de los Ferry. El desarrollo de la marina mercante se ha basado en el aumento del tonelaje de los barcos (capacidad de las bodegas), la especialización (barcos dedicados al transporte de un solo producto: petroleros, barcos frigoríficos, porta contenedores, etc.) y cierto aumento de la velocidad. Estas transformaciones han hecho que se reduzca el coste del transporte de las mercancías.

2.2.3. Estudio de caso:

Datos de la empresa en estudio

RUC: 2060135241 0

Razón Social: Por Siempre mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales

Domicilio Fiscal: Mza. Z Lote. 10 A.H. Abelardo Quiñones (por la Plazuela de Quiñones) Piura - Talara – Pariñas

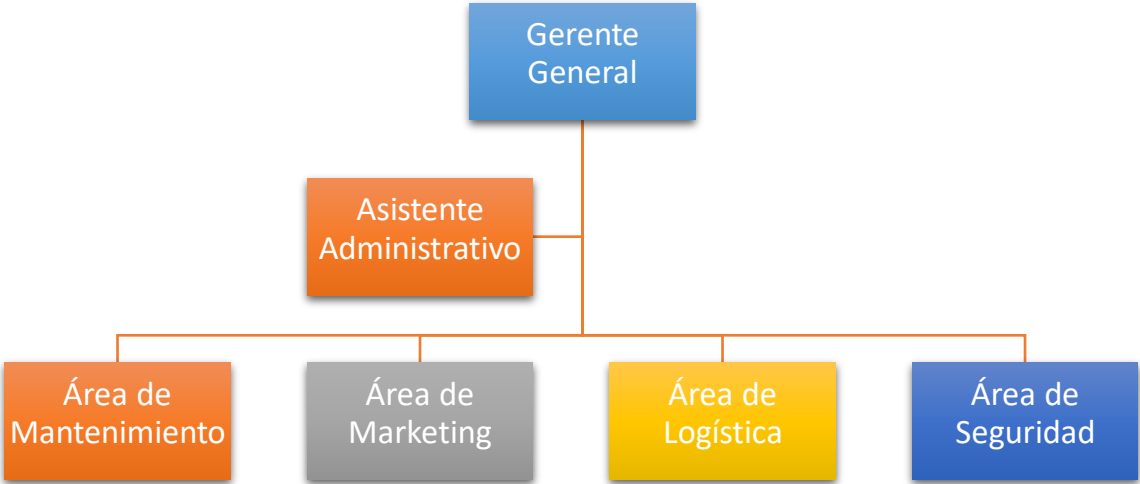
Reseña Histórica: Nuestra empresa fue creada el 08 julio del 2016 con el fin de acercar el confort a nuestros clientes, con una flota de vehículos modernos de calidad garantizada, cumpliendo a detalle la normativa técnica y exigencias de seguridad vigente. Nuestro equipo de trabajo está compuesto por Conductores profesionales experimentados y élite académica con capacitación en reglas, mecánica, manejo a la defensiva y proyectos especiales.

La sostenibilidad del negocio se fundamenta en el valor económico generado por excelentes relaciones de negocio con nuestros clientes.

Llegar para los años 2019-2021 como la mejor empresa en el rubro de transporte, en la ciudad de Talara, por brindar servicios diferenciados basados en una estrategia de seguridad productiva, con talento humano especializado por la calidad, la seguridad y buen desempeño del equipo de trabajo, así como por el respeto al medio ambiente, con nuestra flota moderna de vehículos teniendo como pilar la satisfacción del cliente.

Somos una empresa que se desarrolla en el sector del Transporte Terrestre en general, manejando proyectos con principios de calidad, tiempo, alcances y costos. Adaptamos las especificaciones técnicas y los planes a los diversos requerimientos de nuestros clientes.

Organigrama Estructural



III. HIPÓTESIS

La presente investigación no hubo formulación de hipótesis, basándose en Martínez (2006) “en su artículo el método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica donde menciona que se debe distinguir entre investigaciones cuyo objetivo es generar teorías y las que se llevan a cabo para contrastar una teoría existente. El estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.”

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipos de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que una investigación aplicada es la adaptación de los conocimientos para poder adquirir otros, en otras palabras, es utilizar lo aprendido para obtener nuevos resultados. La presente investigación es aplicada porque busca identificar las oportunidades del control interno que permitan mejorar las posibilidades de la empresa por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales- Talara 2020 en base a un conocimiento establecido.

4.1.2. Nivel de investigación

El estudio es de nivel descriptivo porque se realiza un análisis de la situación real de la empresa en función a sus cualidades, características, aspectos, condiciones, de las diferentes áreas en base a la información recolectada por medio de una encuesta a la gerente general de la empresa, que permitirá observar el fenómeno y entender la problemática. Asimismo, tiene un carácter propositivo porque a raíz de los resultados se pretende establecer propuestas de mejora para las principales deficiencias que se encuentren en la empresa

4.1.3. Diseño de investigación

La investigación utilizó como diseño el no experimental, según Hernández, Fernández y Bautista (2010) se refieren a la no manipulación de las variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natura para poder analizarlos. El estudio considero material bibliográfico, documental y de caso, mediante la revisión de libros y documentos especializados para aplicación de la propuesta.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población se considera al conjunto de seres que presentan características en común.

La presente investigación está conformada por las empresas de transporte, dedicadas al traslado de personal de la provincia de Talara.

4.2.2. Muestra

La investigación para poder establecer su muestra esta se seleccionó por conveniencia principalmente conformada por la empresa por Siempre mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, siendo la unidad de investigación.

4.3. Definición y Operacionalización de variable e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Control Interno	Es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados	Organización y empresa	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere a cumplir con todas las actividades de control en la empresa.	Manual de organización y Funciones Licencias de funcionamiento Programación Conocimiento	Nominal
		Evaluación del rendimiento y conducta personal	Será medida mediante el cuestionario y se refiere a la supervisión y monitoreo para que se cumpla las actividades programadas.	Gastos de Viáticos Rendimiento personal Sanción en la empresa	Nominal
		Comunicación entre gerencia y mantenimiento	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere a cumplir con todas las actividades de control en la empresa	Comunicación de errores Comunicación de falencias oportunas Comunicación horizontal	Nominal
		Área Seguridad	Será medida mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de normas de seguridad en la empresa.	Cumplimiento de normas Sistemas de control Rendición de cuentas Protocolos de seguridad Revisiones técnicas	Nominal
		Área de mantenimiento	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere al establecimiento de objetivos que es la guía de la	Objetivos	Nominal

			empresa para permanecer en el mercado y obtener resultados.		
		Área de contabilidad	Será medida mediante el cuestionario y se refiere al ambiente interno de la empresa.	Registros de control Capacidad del personal Consideración del personal	Nominal
		Área de recursos humanos	Será medirá mediante el cuestionario y se refiere al personal que labora en la empresa	Personal de logística Proveedores Trabajadores Manual de procedimientos Selección del personal	Nominal

Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de la información fue a través de la encuesta, considerada como fuente primaria, cuyo instrumento fue el cuestionario que estuvo compuesto por interrogantes que fueron fundamentales para obtener la información necesario sobre el objeto de estudio de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales-Talara 2020.

4.4.2. Instrumento

Según Hernández et al (2010) los instrumentos más utilizados para recolectar los datos es el cuestionario, lo definen como el conjunto de interrogantes de una a más variables a medir, que debe ser congruente con el problema a estudiar. Para el recojo de la información se utilizó una lista de preguntas pre-estructurado de 41 preguntas en relación a sus 7 dimensiones de la variable de estudio.

4.4.3. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó la búsqueda bibliográfica y documental de la literatura necesaria, con la finalidad de aplicar las oportunidades de y mejorar la empresa se realizará un cuestionario con preguntas referente al control interno.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se procederá a describir las oportunidades identificadas que mejoran las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se procederá a realizar la o las propuestas de mejora del control interno que contribuirán de manera positiva en desarrollo de sus actividades

4.5. Matriz de consistencia lógica

Tabla 2: Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variables	Diseño Metodológico
		General	Específicos		
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales Talara año 2020.	¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara 2020?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara 2020	<p>1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020.</p> <p>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020.</p> <p>3. Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020.</p>	Control Interno	<p>Diseño: Descriptivo No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaboración Propia

4.6.Principios éticos:

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

Respeto por las personas

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

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

Beneficencia

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

Justicia

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

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, Talara 2020

En este apartado se describirán los resultados en base a las oportunidades del control interno que mejoren la posibilidad de la empresa identificadas a través de la técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario aplicado a la gerente general, donde brinda información sobre la existencia del cumplimiento de los indicadores establecidos en función al control interno.

Por otro lado, en las tablas se presentan en las columnas el peso, que es el valor de cada indicador por dimensión, depende de la cantidad de indicadores que contengan para su asignación. También se considera la calificación donde 2 es el valor de la opción (si cumple, siendo una fortaleza) y 1 equivale a la opción (no cumple, requiriendo un plan de mejora). Posteriormente se encuentra el valor ponderado que es la multiplicación del peso con la calificación.

5.1.1.1. Organización y empresa

Los resultados mostraron que la empresa de transportes no cuenta con un Manual de organización y Funciones (MOF), se puede ver en la tabla 3, su calificación es el valor de 1 lo que indica que no cumple con el indicador siendo necesario una oportunidad de mejora, adicionalmente se infiere que los trabajadores al no contar con un MOF no tendrán conocimiento de manera detallada acerca de las funciones que le corresponde desempeñar en la empresa, asimismo no tendrán conocimiento de la realidad de la misma. Con referencia al segundo indicador se observa que la empresa si tiene licencia de funcionamiento para ofrecer el servicio de transporte, tal como se establece en la tabla 3, su calificación es de valor 2 siendo una fortaleza para la empresa porque le permitirá

ofrecer el servicio a sus clientes conforme a lo establecido a los reglamentos de las entidades supervisoras competentes.

Tabla 3: Indicadores correspondientes a organización y empresa

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Manual de Organización y Funciones (MOF)	0.1667	1	0.1667
- Licencia de funcionamiento	0.1667	2	0.3334
- Programación de Salida de unidades	0.1667	1	0.1667
- Conocimiento del Control interno	0.1667	1	0.1667
- Modelo de control interno			
- Seguridad en información administrativa			
TOTAL		1	1.3336

Elaboración Propia

Por otra parte, la empresa cuenta con una programación establecida en la salida de las unidades lo que garantiza que los clientes se sientan tranquilos con el cumplimiento de los horarios, para poder llegar al lugar de destino en el tiempo programado. Por lo cual, tiene un valor de 2 lo que vendría ser una fortaleza para la empresa permitiendo satisfacerlos.

En cambio, acerca del control interno, manifiesta que se tiene desconocimiento sobre la importancia y beneficios del control interno en la institución, por lo cual la calificación es de 1 lo que significa que el indicador no cumple y necesita una oportunidad de mejora, asimismo el otro indicador que va de la mano con el anterior sobre el desarrollo de un modelo de control interno el gerente mencionó que no es importante implementar un modelo de control interno cuya calificación es de 1, destacando la necesidad de establecer un plan de mejora en beneficio de la empresa, adicionalmente por la falta de control interno en la empresa también se presenta la ausencia de un ambiente seguro para guardar la información administrativa trayendo como consecuencia perdida de documentación importante.

En conclusión, la dimensión organización y empresa presenta seis categorías (indicadores), cuyo peso es dividido por el número de categorías establecidas entre la unidad cuyo sumatoria debe brindar 1, además la calificación es de 1 indicando que no se realiza dicha acción en la empresa y el 2 que, si se realiza dicha acción por lo que el valor ponderado cuando es más cercano a 2, manifiesta que es una fortaleza para la empresa y no es necesario una propuesta de mejora. Enfocado en esta dimensión se establece que el total es de 1.3336 lo que significa que se debe realizar propuestas de mejora para brindar mayor soporte a la empresa tanto interno como externo.

5.1.1.2. Evaluación del rendimiento y conducta personal

Se obtiene como resultados que no hay una evaluación del personal con referencia al rendimiento y su conducta dentro del trabajo por lo que tiene una calificación de 1, indicando que se requiere elaborar una propuesta de mejora porque el gerente debe tener políticas de evaluación de personal para el beneficio de la empresa. Además, se puede observar que la empresa no posee procedimientos de sanción para el personal, detallando falencias en el reglamento interno de la empresa.

Tabla 4: Evaluación del rendimiento y conducta personal

CATEGORIA	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Evaluación del personal (rendimiento y conducta)	0.20	1	0.20
- Sanciones	0.20	1	0.20
- Área de mantenimiento	0.20	2	0.40
- Supervisor de ruta	0.20	1	0.20
- Sistema de normas y políticas de funcionamiento	0.20	1	0.20
TOTAL	1.00		1.20

Elaboración Propia

Por otro lado, también se puede ver en la tabla 4, que la empresa presenta área de mantenimiento el cual tiene una calificación de 2, siendo una fortaleza dentro de la institución porque permite que las unidades estén en condiciones adecuadas para brindar un buen servicio, asimismo no se cuenta con un supervisor de ruta que sea soporte del

conductor principalmente porque el tamaño y capacidad de las unidades móviles no lo requiere, no obstante se realiza un control durante el embarque y desembarque, tuvo una calificación de 1.

Al respecto, del indicador políticas de funcionamiento se infiere que la empresa no ha realizado la implementación por lo cual la calificación tiene el valor de 1 y es necesario establecer la propuesta de mejora para el crecimiento institucional.

5.1.1.3. Comunicación entre gerencia y mantenimiento

Se indica en la tabla 5 que la calificación de la comunicación entre el área de gerencia y mantenimiento es adecuada por lo tanto tiene el valor de 2, lo que significa una fortaleza para la empresa porque cuando se presente algún inconveniente la toma de decisiones será de forma rápida. Por otro lado, se manifestó que los conductores comunican de forma oportuna las falencias presentadas en la unidad por lo tanto se ejecutara de manera inmediata y se solucionara brindando calidad en el servicio, además la calificación de este indicador tiene un valor de 2 que se entiende como una fortaleza.

Tabla 5: Comunicación eficaz entre gerencia y mantenimiento

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Comunicación (gerencia y mantenimiento)	0.5	2	1
- Comunicación de falencias	0.5	2	1
TOTAL	1.0		2

Elaboración Propia

Se puede mencionar que la dimensión comunicación entre gerencia y mantenimiento, si existe buena comunicación entre los colaboradores de la empresa y los administradores por lo cual solo es necesario seguir reforzándola para cumplir a cabalidad con los requerimientos en los vehículos para brindar un buen servicio.

5.1.1.4. Área de seguridad

En la tabla 6 se puede observar que la empresa si presenta un sistema de contabilidad adecuado y está conforme como lo requiere la institución, teniendo una calificación de 2, lo cual indica ser una fortaleza. Por otra parte, los trabajadores no cumplen con el establecimiento de normas y políticas en la empresa, considerando una calificación de 1, cuyo valor es el reflejo que se requiere una oportunidad de mejora, esto se genera porque la empresa no menciona su reglamento interno por lo cual desconocen las normas que están establecidas, por consiguiente, lo incumplen.

En cambio, si cumplen con los protocolos de seguridad establecidos por el gobierno para los usuarios que utilizan el servicio de transporte como un medio de protegerse contra el COVID-19, cuya calificación tiene un valor de 2 que es una fortaleza permitiendo detener la enfermedad y tener beneficios por la realización del servicio. Asimismo, por cualquier inconveniente en la unidad de transporte estos cuentan con equipos de seguridad para cubrir emergencias.

Tabla 6: Área de seguridad

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Área de contabilidad sistema adecuado	0.1429	2	0.2857
- Cumplimiento de normas y políticas	0.1429	1	0.1429
- Cumplimiento de protocolos de seguridad	0.1429	2	0.2857
- Equipos de seguridad para cubrir emergencias	0.1429	2	0.2857
- Revisión técnica	1.0000	2	1.8571
- Instrumentos de seguridad en almacenamiento			
- Vigencia de Soat			
TOTAL			

Elaboración Propia

Por otro lado, se observa que la empresa cuenta con las revisiones técnicas correspondientes de sus unidades vehiculares, cuya calificación fue de 2 reflejando una fortaleza para la empresa, porque cumple con las leyes y normativas de tránsito vigentes garantizando el buen funcionamiento de las unidades lo que permite tener un buen desarrollo del servicio prestado, además cuenta con instrumentos de seguridad por si se pierda o malogre algunos repuestos y accesorios ya no representaría una pérdida económica y disminución en la capacidad operativa del área de mantenimiento, también se garantiza el respaldo de cada unidad frente a la ocurrencia de accidentes de tránsito por tener vigencia de Soat.

5.1.1.5. Área de mantenimiento

Se puede observar que, si existe vinculación de objetivos mediante el área de mantenimiento y el brindar un adecuado servicio a los usuarios de la empresa, cuya calificación tiene un valor de 2 lo que significa que es una fortaleza para la institución porque garantiza la integridad de sus clientes y recibir recomendaciones por parte de ellos.

Tabla 7: Área de mantenimiento

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
Vinculación de los objetivos	1	2	2
TOTAL	1		2

Elaboración Propia

5.1.1.6. Área de contabilidad

Como se puede observar en la tabla 8, el indicador conocimiento de las infracciones y sanciones tiene la calificación de 1 lo que significa una oportunidad de mejora, principalmente porque el gerente de la empresa y trabajadores desconocen las infracciones y sanciones tributarias por lo que podría incurrir si no cumple con algún requerimiento importante. En cambio, la institución lleva el control de salidas de dinero

y se sustenta a través de las compras y otros gastos, dicho procedimiento se realiza de forma manual sin tener otro registro alternativo manejando de forma directa el dinero la persona encargada, por lo cual la calificación de este indicador es 2 porque es una fortaleza en la empresa.

Por otro lado, la empresa no cuenta con un fondo de caja chica, lo que no permite responder y solucionar de manera rápida los inconvenientes inesperados presentados en el ejercicio de las actividades diarias, pero cuenta con unidades propias que tiene una calificación de valor de 2 siendo una fortaleza para la institución.

Tabla 8: Área de contabilidad

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Conocimiento de las infracciones y sanciones	0.090	1	0.090
- Control de salida de dinero	0.090	2	0.1818
- Arqueos de caja	0.090	1	0.090
- Caja chica con fondos	0.090	1	0.090
- Vehículos propios de la empresa	0.090	2	0.1818
- Kardex	0.090	1	0.090
- Controles de Unidades	0.090	2	0.1818
- Participación del gerente en el mantenimiento	0.090	1	0.090
- Unidades en buen estado	0.090	2	0.1818
- Mecánico	0.090	2	0.1818
- Protocolos de seguridad para trabajadores	0.090	2	0.1818
TOTAL	1.000		1.537

Elaboración Propia

Al respecto del indicador de Kardex la empresa no cuenta con el registro de inventario en un Kardex, permitiéndole tener un mejor manejo de sus inventarios, por lo tanto, presenta una calificación de 1 siendo una propuesta de mejora, pero si cuenta con un control que permita verificar el estado de las unidades de forma mensual. Realizan sus mantenimientos preventivos y correctivos esto disminuye el riesgo de fallas mecánicas imprevistas que pueden surgir, empleando como medida adicional la presencia del

gerente en el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades para poder así garantizar el óptimo funcionamiento de las mismas.

Se indica que la empresa se preocupa por mantener las unidades en buen estado cumpliendo con todos los requisitos que se necesitan para poder realizarlo, esto se respalda por la constante comunicación entre las áreas de mantenimiento y logística, además cuenta con un mecánico permanente quien es el responsable de la parte operativa del área de mantenimiento cuya función es brindar seguridad frente a cualquier falla en las unidades. Por otra parte, la empresa cuenta con los protocolos de seguridad para protegerse del COVID-19 tanto para los trabajadores, funcionarios y usuarios de los servicios ofrecidos

5.1.1.6. Área de recursos humanos

Se observa en la tabla 9, la empresa cuenta con personal suficiente en el área de logística para desempeñar las actividades propias del área, cuya calificación tiene un valor de 2 que significa una fortaleza para la empresa para su funcionamiento diario, además realiza cotizaciones de manera mensual para brindar un buen servicio y un precio que garantice la calidad en el servicio empleado por los usuarios.

Es necesario tener en cuenta que no se emplea personal adicional para el cambio de turno en la conducción de las unidades de la empresa principalmente porque las rutas no son de recorridos largos, por lo cual tiene un valor de 1 que es sinónimo de propuesta de mejora, se manifiesta también que todo el personal que labora en la empresa se encuentran registrados en planilla y cuentan con todos los beneficios de ley, considerando una calificación de un valor de 2 que es una fortaleza para la empresa y sus trabajadores porque se encuentran protegidos.

Tabla 9: Área de recursos humanos

INDICADOR	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
- Personal de logística suficiente	0.1111	2	0.2222
- Nuevos proveedores	0.1111	2	0.2222
- Personal para rotación de conductor	0.1111	1	0.1111
- Trabajadores en planilla	0.1111	2	0.2222
- Mecanismos adecuados para selección de personal	0.1111	1	0.1111
- Capacitaciones frecuentes	0.1111	2	0.2222
- Manual de procedimientos	0.1111	1	0.1111
- Formación personal	0.1111	2	0.2222
- Personal idóneo en el control de ingresos y costos	0.1111	2	0.2222
TOTAL	1.000		1.6665

Elaboración Propia

También se puede analizar que la empresa no cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos correctos para la selección de personal, cuya calificación es de 1 siendo una opción para poder establecer una propuesta de mejora, asimismo se le brinda capacitaciones de manera frecuente a los trabajadores sobre los posibles riesgos que puedan sufrir al no cumplir con las recomendaciones que se les encomiendan al momento de transportar al personal. Por lo cual la calificación es de 2 siendo una fortaleza para la institución.

El área de recursos humanos no cuenta con ningún manual de procedimientos, debido al desconocimiento de esta herramienta administrativa, por lo cual puede realizar los procedimientos de manera errónea, en cambio sí tiene en cuenta a los responsables de la contratación de quien se encargara del mantenimiento y/o reparación de las unidades vehiculares, además se ha contratado al personal idóneo para el registro de control de ingresos costos y gastos producto del desarrollo de las actividades diarias.

Tabla 10: Oportunidades de mejora de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales

DIMENSIONES	FORTALEZAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Si (2)	No (1)	CLASIFICACION
¿La Empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)?		X		1	1
¿Cuenta la empresa con licencia de Funcionamiento para este medio de transporte?	X		2		2
¿La empresa cuenta con una programación de salida de unidades?	X		2		2
¿Conoce usted que es un control interno?		X		1	1
¿Considera importante el desarrollo de un modelo de control interno para su empresa?		X		1	1
¿La empresa cuenta con un lugar seguro y adecuado para guardar información administrativa?		X		1	1
¿Se evalúa periódicamente el rendimiento y conducta del personal?		X		1	1
¿Se encuentran establecidos procedimientos o mecanismos de sanción de personal dentro de la empresa?		X		1	1
¿Tienen un área de mantenimiento para el mejor rendimiento de los vehículos de transporte de pasajeros?	X		2		2
¿Cuenta la empresa con supervisores de ruta?		X		1	1
¿La empresa ha implementado un sistema de normas y políticas de funcionamiento?		X		1	1

¿Existe una comunicación eficaz entre el área de gerencia y de mantenimiento que permitan identificar el estado de las unidades?	X		2	2
¿Los trabajadores (conductor o ayudante) de cada unidad comunican oportunamente sobre falencias presentadas?	X		2	2
¿En el área de contabilidad existe algún sistema adecuado?	X		2	2
¿Se practica el cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa?		X		1
¿La empresa cumple con los protocolos de seguridad establecidos por el gobierno a los usuarios que utilizan su servicio?	X		2	2
¿Las unidades de transporte cuenta con equipos de seguridad para cubrir Emergencias?	X		2	2
¿Todas las unidades vehiculares cuentan con revisiones técnicas?	X		2	2
¿Toma en cuenta instrumentos de seguridad en el almacenamiento de repuestos y accesorios de los vehículos?	X		2	2
¿Todas las unidades vehiculares están al día en su Soat?	X		2	2
¿Los objetivos del área de mantenimiento se encuentran vinculados con los objetivos generales de la empresa?	X		2	2

¿Conoce usted cuales son las infracciones y sanciones tributarias que le podría incurrir su empresa?		X	1	1
¿Existe algún control de salida de dinero?	X		2	2
¿Realiza arqueos sorpresivos de caja chica?		X	1	1
¿Existe caja chica como fondos fijos?		X	1	1
¿Las unidades vehiculares son propiedad de la empresa?	X		2	2
¿Se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios?		X	1	1
¿Se han incorporado controles para verificar el estado de las unidades?	X		2	2
¿El gerente participa en el mantenimiento de las unidades?	X		2	2
¿Los directivos se preocupan de mantener las unidades en buen estado, para una adecuada prestación del servicio?	X		2	2
¿Tienen un mecánico permanente para el mantenimiento de las unidades vehiculares?	X		2	2
La empresa cuenta con todos los protocolos de seguridad para proteger a los trabajadores de la empresa en esta pandemia del COVID – 19?	X		2	2
¿El personal del área de logística es suficiente para las actividades propias del área?	X		2	2
¿Se analiza e identifica nuevos proveedores para la adquisición de lubricantes y repuestos?	X		2	2
¿Existe personal suficiente para la rotación de conductor?		X	1	1
¿Los trabajadores de la empresa se encuentran en planilla?	X		2	2

¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?		X	1	1
¿Se realiza capacitaciones frecuentes a los trabajadores de la empresa?	X		2	2
¿El área de recursos humanos cuenta con un manual de procedimientos?		X	1	1
¿La empresa toma en cuenta la formación profesional de los responsables del mantenimiento y/o reparación de las unidades vehiculares, previo a ser contratado?	X		2	2
¿Cuenta con un personal idóneo asignado para el registro y control de los ingresos, costos y gastos?	X		2	2

Elaboración propia

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020.

a) Organización y empresa

Tabla 11: Descripción de las oportunidades de mejora en actividades de control

Oportunidad de mejora	Descripción	Propuesta
1. La empresa no cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)	La empresa no tiene dentro de sus políticas elaborar un manual de organización y funciones que permita determinar las funciones que integra la estructura organizacional y precisar las interrelaciones entre los niveles jerárquicos y funcionales tanto internas como externas de los trabajadores y gerencia, por lo cual permitirá al personal conocer con claridad las funciones y responsabilidades que se le ha asignado dentro de la organización.	Propuesta 1: Elaboración de un Manual de Organización y Funciones (MOF)
2. Conocer el control interno.	La encargada de la empresa considera que no es necesario tener un modelo de control interno para su empresa, asimismo no conocen sobre el control interno, además no se cuenta con un lugar seguro y adecuado para guardar información administrativa. Todo lo expresado anteriormente puede ocasionar que la empresa tenga problemas al momento de administrar de forma correcta sus recursos. Por lo cual es bueno establecer políticas de control interno en la organización	Propuesta 2: Diseño e implementación del sistema de control interno de la empresa
3. Considera importante el desarrollo de un modelo de control interno para su empresa.		
4. La empresa cuenta con un lugar seguro y adecuado para guardar información administrativa.		

Elaboración: Propia

b) Evaluación del rendimiento y conducta personal

Tabla 12: Descripción de las oportunidades de mejora en la supervisión y monitoreo

OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA
5. Evalúa periódicamente el rendimiento y conducta del personal	Con respecto a la supervisión y monitoreo del personal dentro de la empresa se manifiesta que no se evalúa de manera periódica el rendimiento y conducta del personal,	Propuesta 3: Procedimiento de evaluación supervisión y monitoreo de activos asignados al personal.
6. Encuentran establecidos procedimientos o mecanismos de sanción de personal dentro de la empresa.	además que no se encuentran establecidos de forma clara los mecanismos de sanción del personal donde se expliquen las normas y políticas de funcionamiento que se deben desarrollar en la empresa.	
7. Cuenta la empresa con Supervisor de ruta	Asimismo, no se cuenta con supervisor de ruta que haga cumplir con lo establecido. Por lo cual se necesita la implementación política de supervisión y monitoreo en la empresa para un adecuado control y cumplimiento de las metas.	
8. La empresa ha implementado un sistema de normas y políticas de funcionamiento		
9. Practicar el cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa		

Elaboración: Propia

c) Área de contabilidad

Tabla 13: Descripción de las oportunidades de mejora en el ambiente interno

OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA
10. Conoce las infracciones y sanciones tributarias que le podría incurrir su empresa	La empresa presenta falencias sobre el conocimiento de las infracciones y sanciones tributarias que incurrirían si no cumplen con las disposiciones, además no se cuenta con una caja chica de fondos fijos, además del arqueo de caja de forma sorpresiva y para los inventarios no se aplica un método reconocido. Por lo tanto, se necesita realizar un proceso de capacitación a los trabajadores en normativa tributaria, finanzas e inventarios.	Propuesta 4: Procedimiento de arqueo de caja chica
11. Realiza arqueos de caja chica.		
12. Existe caja chica como fondos fijos		
13. Cuenta con Kardex para el control de inventarios		

Elaboración: Propia

d) Área de recursos humanos

Tabla 14: Descripción de las oportunidades de mejora en los recursos humanos

OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA
14. Existe personal suficiente para la rotación de conductor	La empresa tiene personal por cada área, pero más no es el adecuado para realizar una rotación principalmente el área principal que es la de conductor, asimismo esto es generado por una falta de políticas en los procedimientos del área de recursos humanos para la selección de personal, a causa de no poseer un manual de procedimientos que garantice organizar de manera correcta el tema de selección, capacitación y rotación de personal.	Propuesta 5: Procedimientos de prácticas en recursos humanos.
15. Contar con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal		
16. Área de recursos humanos cuenta con un manual de procedimientos		

Elaboración: Propia

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020

Después de analizar e interpretar los resultados de las encuestas, se llegó a la conclusión que no existe un manual de organización y funciones (MOF) dentro de la institución, lo que repercute en las funciones que desempeña cada trabajador y esto puede afectar de manera directa en el servicio que brinda la empresa. La ausencia de un Manual de funciones con una adecuada estructura afecta a la organización en la coordinación, planificación, ejecución y control de las actividades que desarrolla cada trabajador.

Propuesta 1: Elaboración de un Manual de Organización y Funciones (MOF)

La implementación del manual de organización y funciones se justifica porque la gerente de la empresa ha manifestado la inexistencia del mismo y saber las funciones de cada trabajador es necesario porque repercute de manera directa en el rendimiento laboral de ellos, por lo cual se plantea como propuesta 1, la creación del manual de organización y funciones como una alternativa de solución para dirigir de mejor manera su talento humano. Asimismo, esto permitirá que los trabajadores conozcan su jerarquía dentro de la institución y estar al día quien es su jefe inmediato para poder comunicar algún inconveniente.

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	01 de 18

POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L
SERVICIOS GENERALES

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES (MOF)**


TALARA, 2020

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	02 de 18

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN-----	3
II.	ASPECTOS GENERALES -----	3
2.1.	Objetivos -----	3
2.2.	Finalidad -----	4
2.3.	Alcance-----	5
2.4.	Ventajas -----	5
III.	IMPORTANCIA DEL MOF -----	6
IV.	CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MOF -----	6
V.	RECOMENDACIÓN -----	7
VI.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL -----	7
6.1.	Organigrama -----	8
VII.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES POR PUESTO-----	9
7.1.	Gerente general -----	9
7.2.	Asistente de gerencia -----	10
7.3.	Asesor legal -----	10

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	03 de 18

7.4. Área de recursos humanos ----- 11

7.5. Área de contabilidad ----- 12

7.6. Área de logística----- 13

7.7. Área de mantenimiento----- 14

7.8. Área de seguridad----- 16

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	04 de 18

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)


I. INTRODUCCIÓN

Por Siempre Mi cautivo E.I.R.L Servicios Generales, es una empresa que pertenece al sector transporte y brinda servicios vinculados al transporte terrestre. Asimismo, considera fundamental fortalecer el talento humano ya que este le permitirá brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, establecer un Manual de Organización y Funciones es necesario tener en cuenta el perfil de cada talento humano que se tiene en la empresa, los cuales están a objeto de evaluación del desempeño que desarrolle en su área, asimismo esto permitirá contribuir con aclarar la responsabilidad y funciones del personal dentro de la empresa, para así contribuir a alcanzar los objetivos de la organización.

II. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivos

- Crear el manual de organización y funciones para determinar las funciones de cada trabajador precisándose de forma interna como externa en la empresa por siempre mi cautivo E.I.R.L Servicios Generales-Talara 2020.

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	05 de 18

- Contar con una estructura actualizada y documentos de gestión que permitan garantizar una eficiente y eficaz gestión administrativa coherente, orientada con los objetivos institucionales.
- Evitar la duplicidad de esfuerzo de los trabajadores y el mal uso de los recursos disponibles por parte de la empresa.
- Contar con trabajadores que permitan y sean capaces de cumplir con las metas y objetivos trazados.
- Lograr que los trabajadores tengan recepción de las políticas de la empresa asumiendo compromisos de mayor envergadura y tengan un comportamiento ético que permita identificarse con la institución.

2.2. Finalidad

El Manual de Organización y Funciones brindara conocimiento a los trabajadores sobre las funciones y responsabilidades que se le asignan, permitiendo tener un mejor proceso de inducción al momento de ingresar, además en los procesos de traslado, rotación, reubicación entre otras actividades.


	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	06 de 18

2.3. Alcance

El Manual de Organización y Funciones solo estará comprendido entre el personal que labora en la empresa y será de estricto cumplimiento de quienes lo conforman.

2.4. Ventajas

- Presenta una visión en conjunto de las unidades administrativas de la empresa
- Precisa las funciones encomendadas de la empresa hacia sus colaboradores
- Permite realizar la ejecución correcta de las actividades encomendadas a los trabajadores y proporcionar uniformidad en el desarrollo.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas administrativas.

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	07 de 18

III. IMPORTANCIA DEL MOF

Es importante porque permite detectar fallas que se presentan en la empresa de manera regular, también es útil cuando ingresa nuevo personal a la institución ya que explica todo lo relacionado con la misma, desde su historia, hasta su estructura organizacional, explicando de forma detallada los procedimientos y tareas de cada área.

IV. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MOF

- En el MOF no se debe modificar las unidades orgánicas ya establecidas en la empresa.
- En el MOF no se debe crear cargos de trabajo adicionales.
- El MOF se elabora en forma independiente en las unidades orgánicas del nivel organizacional de las empresas.
- Para la elaboración del MOF la redacción de las funciones de los cargos de trabajo se debe tener en consideración: El lenguaje a emplear debe ser sencillo, breve y claro; asimismo la acción a realizar se debe expresar en verbo infinitivo, al inicio de cada función, luego indicarse el asunto sobre el que trata la acción,

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	08 de 18

también establecer el propósito, fin u objeto de la función, además las funciones específicas se deben colocar en el último numeral con la frase: “Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato”.

V. RECOMENDACIÓN

- La aplicación y seguimiento del manual de organización y funciones (MOF), es exclusiva responsabilidad de los jefes de cada área o del gerente general, así como también de los trabajadores que laboran en los distintos puestos de trabajo.
- Para la permanente actualización del manual de organización y funciones (MOF); todos los trabajadores, están obligados a informar sobre las dificultades encontradas e informar, para proponer las modificaciones viables.
- Orientar y reforzar la capacitación del personal en temas de desarrollo del conocimiento, habilidades, técnicas y destrezas en los puestos de trabajo.
- Evaluar el desempeño laboral del trabajador en su cargo.

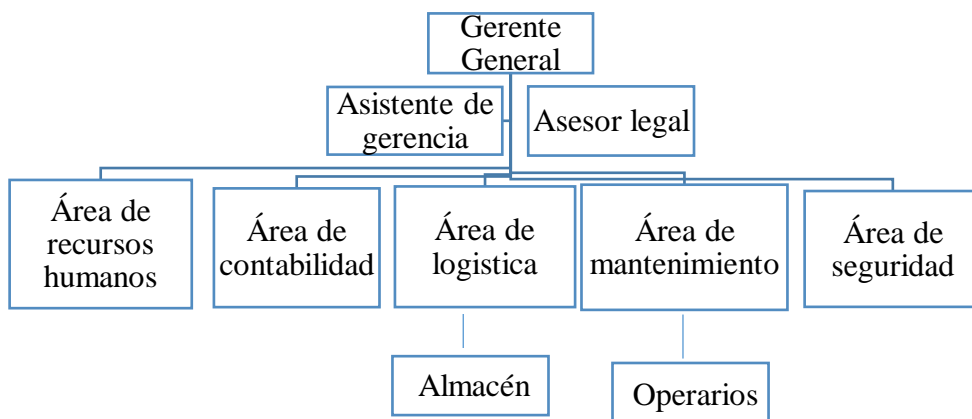
VI. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La función de la empresa es brindar servicio de transporte para el traslado de personal a las distintas empresas que pertenecen al ámbito de la provincia de Talara, por lo cual debe establecer una estructura orgánica adecuada que permita ofrecer este servicio de una manera correcta.

6.1. Organigrama

Para que la empresa cuenta con un adecuado organigrama debe tener en cuenta la actividad que desempeña y el servicio que ofrece, en base a ello elegir la estructura que le permite explicar.



	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	10 de 18

VII. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES POR PUESTO

7.1. Gerente general

- Nombre del cargo: Gerente General
- Personal a cargo: Todo el personal
- Perfil requerido: Profesional en Ingeniería, administración, economía, contabilidad o afines.

➤ Funciones

- Establecer las metas a corto y largo plazo para alcanzar los objetivos anuales que se ha planteado la empresa que permita el crecimiento de la misma.
- Garantizar que se cumpla las normas, reglamentos, políticas establecidos por las entidades de control.
- Ejercer liderazgo que permita ejecutar los planes y estrategias determinadas.
- Plasmar reuniones con empresas potenciales para expandir el mercado de prestación de servicios de traslado de personal.
- Desarrollar y mantener relaciones diplomáticas con autoridades competentes (Contraloría, Ministerios, Municipalidades. Etc.)
- Realizar evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las funciones de los trabajadores en las diferentes áreas.
- Participar en reuniones con Asociaciones, Cámaras, demás instituciones públicas y privadas.
- Evaluar los informes brindados por los jefes encargados de las distintas áreas de la empresa.



- Controlar las actividades planificadas y comparar con lo realizado para establecer alternativas de solución.
- Autorizar permisos y descansos en función a las políticas internas.

7.2. Asistente de gerencia

- Nombre del cargo: Asistente de la gerencia
- Jefe inmediato: Gerente General
- Misión del cargo: Coordinar las funciones administrativas y logísticas de gerencia para poder cumplirlas cada una en el proceso correspondiente.
- Perfil requerido: Profesional de administración, contabilidad, economía o carreras afines.

➤ Funciones

- Llevar la agenda de actividades de gerencia
- Brindar información importante a todas las áreas
- Elaborar informes sobre el estado real de la empresa para apoyar al gerente en la toma de decisiones.
- Establecer planes estratégicos de marketing que generen nuevos stakeholders para emplear el servicio de transporte de personal.
- Otras funciones que le asigne el gerente general

7.3. Asesor legal

- Nombre del cargo: Asesor legal
- Jefe inmediato: Gerente general
- Misión del cargo: Velar por los intereses de la empresa a través del asesoramiento jurídico.
- Perfil requerido: Profesional de la carrera de derecho.

	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	12 de 18

➤ Funciones

- Asesorar a la empresa sobre las normas y políticas vigentes con referencia al rubro que pertenece.
- Asesorar de forma oportuna sobre asuntos legales de la empresa, asimismo la implicancia en el desarrollo de funciones en las diferentes áreas.
- Atender los trámites de carácter judicial, laboral, administrativo y jurídico.

7.4. Área de recursos humanos

- Nombre del cargo: Encargado de Recursos Humanos
- Jefe inmediato: Gerente General
- Misión del cargo: Velar por el cumplimiento de las normas laborales vigentes en la empresa.
- Perfil requerido: Profesional en administración, economía, contabilidad o carreras a fines con experiencia en el cargo.

➤ Funciones:

- Generar los contratos de los trabajadores.
- Establecer las necesidades del personal que labora en la empresa.
- Implementar los procesos de incorporación del personal hasta su desvinculación.
- Renovación de los contratos de los trabajadores de la empresa.
- Evaluar los procesos labores, clima laboral y cultura organizacional.
- Establecer y coordinar los programas de capacitación para los trabajadores.



- Controlar vacaciones, compensaciones y horas extras de trabajo del personal de la empresa.
- Garantizar una buena comunicación entre los niveles que conforman la consultoría.

7.5. Área de contabilidad

- Nombre del cargo: Asistente de contabilidad
- Jefe Inmediato: Gerente general
- Misión del cargo: Planificar, coordinar y supervisar las actividades contables, financieras, tributaria.
- Perfil requerido: Profesional de contabilidad con amplia experiencia.
 - Funciones:
 - Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar el sistema de contabilidad en la empresa de servicio de transporte.
 - Revisar los comprobantes de pago de los ingresos y salidas de dinero en la empresa.
 - Diseñar y coordinar los procesos de información contable en cada área.
 - Elaborar informes mensuales de los arqueos de caja.
 - Supervisar, informar y proponer alternativas correctivas sobre el flujo de caja chica.
 - Evaluar la situación financiera de la empresa para la toma de decisiones.
 - Establecer capacitaciones de control interno



- Desarrollar formatos de control de equipos operativos en la empresa.
- Proponer medidas de control contable, tributario y financiero en la empresa.
- Supervisar los recursos asignados por la empresa a los trabajadores, cuya utilización sea de forma adecuada y conforme a las normas de la empresa.
- Coordinar con gerencia el cumplimiento de las metas.

7.6. Área de logística

- Nombre del cargo: Encargado de logística
- Jefe inmediato: Gerente General
- Misión del cargo: Controlar y gestionar la logística del traslado de los trabajadores a través de la prestación de servicio de transporte.
- Perfil requerido: Profesional en logística o afines.
 - Funciones:
 - Asegurar que la flota de buses este en la hora indica para que la partida sea en el tiempo plasmado.
 - Velar que los operarios lleguen a la hora indicada para no tener inconvenientes a la hora de partida.
 - Coordinar un día antes los horarios de salida de buses y que operarios estarán en ruta.
 - Velar que el servicio brindado sea el correcto.
 - Velar porque el personal cumpla con los planes de prevención de riesgos en accidentes.



- Coordinar y supervisar que las unidades estén con su correspondiente mantenimiento
- Coordinar que los buses cuenten con su documentación en regla, además del estado de los operarios.

7.6.1. Almacén

- Nombre del cargo: Auxiliar de almacén
- Jefe inmediato: Encargado de logística
- Misión del cargo: Responsable del adecuado funcionamiento de las actividades que se desarrollan en la empresa a través de la optimización del espacio.
- Perfil requerido: Profesional de economía, administración, contabilidad, logística o carrera a fines
 - Funciones
 - Controlar la flota de vehículos que ingresan y salen de la empresa.
 - Verificar que el vehículo asignado salga en el horario establecido para evitar errores y ofrecer un buen servicio.
 - Decidir sobre los recursos que se deben emplear, ya sea capital humano o material.
 - Decidir junto con el encargado de logística los vehículos a emplear y el día de uso, además del operario que tendrá a cargo dicho vehículo.

7.7. Área de mantenimiento

- Nombre del cargo: Encargado de mantenimiento
- Jefe inmediato: Gerente General
- Misión del cargo: Coordinar, controlar y supervisar los mantenimientos mecánicos de los vehículos de acuerdo a los lineamientos vigentes.



- Perfil requerido: Profesional de mecánica, electrónica, electricidad o carreras afines.

➤ **Funciones:**

- Coordinar y monitorear la programación de todos los parámetros operativos plasmados en los sistemas de control para el funcionamiento correcto de los equipos.
- Controlar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades operativas.
- Diseñar y coordinar la programación del mantenimiento de unidades y equipos presentes en las instalaciones de la empresa.
- Revisar y organizar los informes de mantenimiento, uso de vehículos, costos de partes y repuestos, consumo de combustible y estadísticas de mantenimiento para gerencia.
- Ser soporte de los operarios en todas las actividades de planeación y registros de mantenimiento de los vehículos.
- Coordinar y llevar de manera permanente las actividades relacionadas con la implementación, mejora y desarrollo de gestión de mantenimiento.
- Llevar el control del mantenimiento y reparación de los vehículos que son parte de la empresa.
- Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

7.7.1. Operario

- Nombre del cargo: Conductor operario
- Jefe inmediato: Encargado de logística



- Misión del cargo: Realiza la conducción del vehículo a su cargo, de acuerdo con los procedimientos y normas de uso y control de vehículos de la empresa.
- Perfil requerido: Personal con secundaria completa o carrera técnica con experiencia en funciones afines al cargo y tener licencia de conducir.

➤ **Funciones**

- Coordinar con el encargado de logística la recepción y verificación del estado del vehículo asignado.
- Conducir el vehículo a su cargo, cumpliendo el Reglamento de tránsito, reglamento de seguridad y reglamento interno, así como las normas proporcionadas por la empresa.
- Velar por el cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo, así como las revisiones técnicas para garantizar la seguridad del vehículo.
- Velar por la limpieza, dotación de combustible, iluminación y funcionamiento del vehículo.
- Llevar de manera diaria el registro de control y recorrido, consumo de combustible, ocurrencias, etc.
- Cumplir con las normas de control interno, normas de procedimientos interno de la empresa.
- Las demás funciones afines que le asigne su jefe inmediato.

7.8. Área de seguridad

- Nombre del cargo: Encargado de seguridad
- Jefe inmediato: Gerente General



**Manual de
Organización y
Funciones (MOF)**

Versión

1

Fecha

09/2020

Página

18 de 18


- Misión del cargo: Brindar prevención y seguridad integral a las personas y vehículos dentro de la empresa.
- Perfil requerido: Profesional técnico superior universitario con estudios en ciencias policiales o en seguridad.

➤ **Funciones:**

- Velar por la seguridad y custodia de las personas que asisten a la empresa y equipos que son parte de su patrimonio.
- Planificar, supervisar y coordinar las acciones de seguridad destinadas a cubrir las actividades que realiza la empresa.
- Velar por el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos en el área donde labora.
- Supervisar el funcionamiento de la operatividad en las inspecciones relacionados con la seguridad de cada ambiente de la empresa.
- Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

Propuesta 2: Diseño e implementación del Sistema de Control Interno de la empresa

En base a los resultados obtenidos se plantea diseñar e implementar un sistema de control interno en la empresa Por Siempre Mi Cautivo, orientada a mejorar el continuo proceso que desarrolla. Para generar ventaja competitiva. El diseño ha sido orientado en los requerimientos de la empresa.


	Diseño e implementación del sistema de control interno de la empresa	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	01 de 06

POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L SERVICIOS GENERALES

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

TALARA, 2020



	Diseño e implementación del sistema de control interno de la empresa	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	02 de 06

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

I. Introducción

El presente diseño es una herramienta que le permitirá a la empresa ordenar sus funciones que realiza por ende su crecimiento será ordenado que le facilitará en largo plazo considerar nuevas líneas de expansión y diversificación. Además de lograr un posicionamiento de la empresa. La empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, se dedica al rubro del transporte de personal en la ciudad de Talara.

II. Etapas de la implementación del sistema de control interno

La implementación del diseño del sistema de control interno de la empresa se desarrollará en base a las etapas del proceso administrativo:

- **Planeación:** Esta etapa está compuesta por los objetivos que establecerá la empresa para su desempeño en el futuro. Por lo tanto, se definirá los objetivos del diseño del sistema de control interno en la empresa Por Siempre Mi Cautivo.
- **Organización:** Es la etapa donde se detallan los recursos a emplear y la asignación a las áreas. También se realiza la asignación de tareas al personal.
- **Dirección:** Los altos directivos deben motivar e involucrar a sus trabajadores para poder alcanzar los objetivos de la empresa, por lo tanto, la propuesta debe abarcar a todo el personal que pertenece a la organización.
- **Control:** Se realizará mediante evaluaciones que permitan monitorear el desempeño del personal, para verificar que se está cumpliendo con las actividades planeadas, permitiendo ejercer correcciones en el transcurso.



III. Desarrollo del plan operativo

Fase I. Planeación

Objetivo general

Implementar el sistema de control interno en los procesos de la empresa que permita mejorar la eficiencia en la realización de las actividades de los trabajadores para generar información necesaria para una mejor toma de decisiones.

Objetivos específicos

Proporcionar información sobre las funciones que desempeñarán los trabajadores de la empresa

Ejecutar los procesos de la empresa de manera ordenada que garanticen eficiencia en el servicio.

Motivar al personal para alcanzar los objetivos en el corto y largo plazo.

Fase II- Organización

Recursos

Los recursos a considerar para la implementación del sistema de control interno, son:

- **Recursos humanos:** Hace referencia a todos los trabajadores que laboran en la empresa, incluido el gerente y asistente de gerencia.
- **Recurso financiero:** El diseño e implementación del sistema de control interno en la empresa no va a requerir inversión principalmente porque tiene la disposición del capital humano, pero es necesario dejar de manifiesto que en el largo plazo si la empresa quiere expandirse y generar un crecimiento en sus trabajadores debe incrementar sus sueldos y beneficios.

Herramientas

Se empleará como herramienta los programas elaborados por las personas encargadas, que será entregado a todo el personal para su conocimiento,



aplicación y desarrollo, en el cual se aplicará la evaluación.

Cronograma de aplicación

Cuadro 1: Cronograma de aplicación

N°	Actividad	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Envío de la propuesta a gerencia para su revisión y aprobación														
2	Presentación de los formatos de formulario a los trabajadores																
3	Revisión de los formularios con el personal																
4	Explicación de los beneficios de la aplicación del sistema de control																
5	Aplicación de los formatos de formulario según el control																
6	Evaluación de controles por el encargado																
7	Entrega de informe final con resultados																

Elaboración propia

Cronograma de actividades de control

Cuadro 2: Actividades de control



Diseño e implementación del sistema de control interno de la empresa

Versión

1

Fecha

09/2020

Página

05 de 06

AREA	ACTIVIDAD	DIAS																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Asistente de gerencia	Establecer planes estrategicos de marketing																																
Área de recursos humanos	Evaluar los procesos laborales, clima laboral y cultura organizacional y los programas de capacitación																																
Área de contabilidad	Supervisar, informar y proponer alternativas correctivas sobre el flujo de caja chica																																
Área de logística	Coordinar que los buses cuenten con su documentación en regla, además del estado de los operarios																																
Álmacén	Decidir junto con el encargado de logística los vehículos a emplear y el día de uso, además del operario que tendrá a cargo dicho vehículo																																
Área de operaciones	Llevar de manera diaria el registro de control y recorrido, iluminación y funcionamiento del vehículo																																
Área de mantenimiento	coordinar y llevar de manera permanente las actividades relacionadas con la implementación, mejora y desarrollo de gestión de mantenimiento																																
Área de seguridad	Supervisar el funcionamiento de la operatividad en las inspecciones relacionados con la seguridad de cada ambiente de la empresa																																


Elaboración propia

Fase III. Dirección

Para desarrollar el sistema de control interno se procedió a realizar una entrevista al gerente general de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, quien brindo toda la información sobre los procesos y actividades que desarrollan sus trabajadores. En base a esa información se ha diseñado este sistema que brindará muchos beneficios.

Comunicación y motivación

Para empezar a direccionar el diseño del sistema de control interno es necesario realizar la comunicación y motivación a través de una reunión con todo el personal de la empresa, en el cual se hará la presentación de la propuesta, se proporcionará todos los alcances de las actividades a desempeñar. Asimismo, la visión de crecimiento que se pretende desarrollar en el largo plazo con el involucramiento del personal de forma participativa y representativa.

	Diseño e implementación del sistema de control interno de la empresa	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	06 de 06

Liderazgo

Otro punto importante a considerar es el liderazgo que se ejerza al momento de plasmar esta propuesta a los trabajadores, debe ser de mediante una comunicación eficaz que busque integrar a los trabajadores con los objetivos de la empresa y considerarlos como parte de ellos.

Supervisión y elaboración de reportes

La supervisión estará a cargo del asistente de gerencia quien será el responsable de informar a gerencia mediante un reporte final sobre los avances que se vienen presentando durante la implementación de la propuesta, posteriormente se procederá a tomar decisiones que busquen beneficiar a la empresa. Los reportes deben tener un formato establecido expresando de forma clara y precisa la información.

Fase IV- Control



En base al cronograma que se ha planteado, la presentación de la propuesta del sistema de control interno en la empresa tendrá la duración de un mes, aplicando al final una evaluación para ver si se ha entendido en su totalidad, existen dudas o sugerencias de mejora. Después de su implementación se debe efectuar de manera periódica evaluaciones, las cuales permitirá analizar los procesos con una retroalimentación.


Implementación de controles

Al revisar la información de todas las actividades que realiza la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L, Servicios Generales, se pudo percibir que no existen controles de las mismas por lo cual es necesario establecer un control para crear un ambiente de orden y que no se desarrolle por rutina o costumbre. Por lo cual el uso de formularios de controles ayuda a estandarizar el desarrollo de los procesos en la empresa.

Propuesta 3: Procedimiento de evaluación supervisión y monitoreo de activos asignados al personal.

En el siguiente cuadro se presentan los procedimientos de evaluación de desempeño del personal, supervisión y monitoreo de activos en la empresa.

	Procedimiento de evaluación supervisión y monitoreo de activos asignados al personal	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	01 de 03
<p>POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L SERVICIOS GENERALES</p> <p>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE ACTIVOS ASIGNADOS AL PERSONAL</p> <p>TALARA, 2020</p> 			

	Procedimiento de evaluación, supervisión y monitoreo de activos asignados al personal	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	02 de 03

Programación evaluación de desempeño

El gerente general es el responsable de enviar a través de un correo electrónico/ avisos, las fechas para la aplicación de las evaluaciones de desempeño a los empleados, además de la metodología a utilizar, la cual se llevará de manera anual y solo serán evaluados aquellos trabajadores que llevan más de dos meses laborando en la empresa.

Aplicación de la evaluación

Se aplicará la evaluación a todos los trabajadores de la empresa, donde se medirá el desempeño y competencias brindadas en el comunicado previo, asimismo se ha explicado las recomendaciones e instrucciones. Además, la evaluación de desempeño cuenta con un plan de mejora que debe tener un seguimiento en el cumplimiento por parte del gerente general que es la persona evaluadora.


Procesar y analizar los resultados obtenidos

El gerente general procesa los resultados de los trabajadores, genera indicadores para su posterior análisis. En base a esta información toma las decisiones de mejora según el caso corresponda.

Seguimiento de las acciones propuestas

En esta oportunidad se tiene en cuenta las actas de revisión de los resultados de evaluación de desempeño de los trabajadores, a partir de allí se lleva a cabo las acciones en base a dichos resultados y hacer seguimiento del cumplimiento de compromiso por parte de los responsables permitiendo la mejora continua de la empresa.

Por otro lado, también es necesario tener la supervisión y monitoreo de los activos de la empresa porque permitirá tener un mejor control de los mismos facilitando la tarea a los operarios, bajo la supervisión del encargado de logística.

	Procedimiento de evaluación, supervisión y monitoreo de activos asignados al personal	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	03 de 03

Se debe tener un registro de recepción y entrega de materiales que se le brinda al personal para poder tener un mejor control y así evitar pérdidas de equipos, duplicidad de entrega en materiales. A continuación, se muestra los respectivos formatos que corresponden al registro de entrega y recepción de materiales proporcionados al personal.



REGISTRO DE ENTREGA Y SALIDA DE MATERIALES

DE: Elizabeth Sullón Saldarriaga
Gerente general

PARA:
Trabajador

Mediante el presente hacemos la entrega de los siguientes materiales y/o artículos para uso exclusivo de sus correspondientes actividades en que la requiera:


Material /artículo	Cantidad	Estado			Fecha de entrega	Firma	Fecha de devolución	Firma	Verificación de estado
		Bueno	Regular	Malo					

El receptor declara conocer y asume la responsabilidad del uso adecuado de los materiales y/o artículos proporcionados. Asimismo, es responsable en caso de extravío o pérdida de los mismos.

Elizabeth Sullón Saldarriaga
DNI
ENTREGA

.....
DNI.....
RECIBE

Propuesta 4: Procedimientos de arqueo de caja chica


	Procedimiento de arqueo de caja chica	Versión	1
		Fecha	/09/2020
		Página	01 de 05

POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L
SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTOS DE ARQUEO DE CAJA CHICA

TALARA, 2020



	Procedimiento de arqueo de caja chica	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	02 de 05

Introducción

La propuesta de procedimientos de arqueo de caja permitirá que la empresa contabilice el efectivo recibido y el saldo que deje la cuenta en caja chica. Esto corresponde a lo que se está de manera física en caja, ya sea en dinero efectivo, cheques, etc. Siendo parte del control interno de la empresa por siempre mi cautivo E.I.R.L Servicios generales.

a) Efectivo en caja

- Los ingresos y egresados de la empresa de transporte que sean reportados en caja deben ser anotados y hacer un balance de caja de forma diaria al finalizar la jornada.
- Todas las decisiones del área administrativa deben tener el visto bueno del gerente general, quien debe exigir comprobantes de pagos que le brinda el conocimiento de la situación real de la empresa.
- Todo pago debe ser autorizado por el jefe inmediato.
- Establecer el flujo de salida de efectivo para eventos puntuales y/o urgentes.

Recibo por pago de efectivo

RECIBO POR PAGO DE EFECTIVO	
Trabajador:	N° de recibo:
Entregado por:	Fecha:
Cantidad:	
CONCEPTO	IMPORTE
Total	
Firma del encargado del área administrativa	
Firma del trabajador	



**Procedimiento de arqueo de
caja chica**

Versión	1
Fecha	09/2020
Página	03 de 05

b) Arqueo de caja

Se hace referencia al inventario de todo dinero en efectivo que existe en la caja al momento de efectuar dicho control, asimismo buscara prevenir y reducir los riesgos de pérdidas de saldo en el área administrativa y evaluara el desempeño de los trabajadores.

Por otro lado, el arqueo de caja debe quedar registrado con un documento cuyo formato establecido por la empresa. Asimismo, el arqueo de caja con dinero en efectivo se justifica por:

- Fondo para montos pequeños.
- Ingresos que están pendientes a depositar
- Dinero que se necesite para pagar planilla.

Por otro lado, los documentos de valor hacen referencia a:

- Cheques
- Transferencias bancarias
- Comprobantes de pago
- Recibos
- Vales de pago que cubran el pago en operaciones de ingreso o egreso.



Procedimiento de arqueo de caja chica

Versión	1
Fecha	09/2020
Página	04 de 05

**Empresa de transporte Por Siempre mi Cautivo E.I.R.L
Servicios Generales**

Arqueo de Caja

Efectuada el día:

Inicio:

Finalización:

EFFECTIVO

Billetes y Monedas

Cantidad	Denominación	Importe
	0.05	
	0.1	
	0.2	
	0.5	
	1	
	2	
	5	

Total, monedas y billetes

Documentos

Tipo de Dcto	Número	Fecha	Concepto	Importe

Total, documentos:

Resumen

Total, monedas y billetes	
Total, documentos	
Subtotal	
Importe de caja chica	

Diferencia		Faltante	
		Sobrante	

Cajero

Auditor


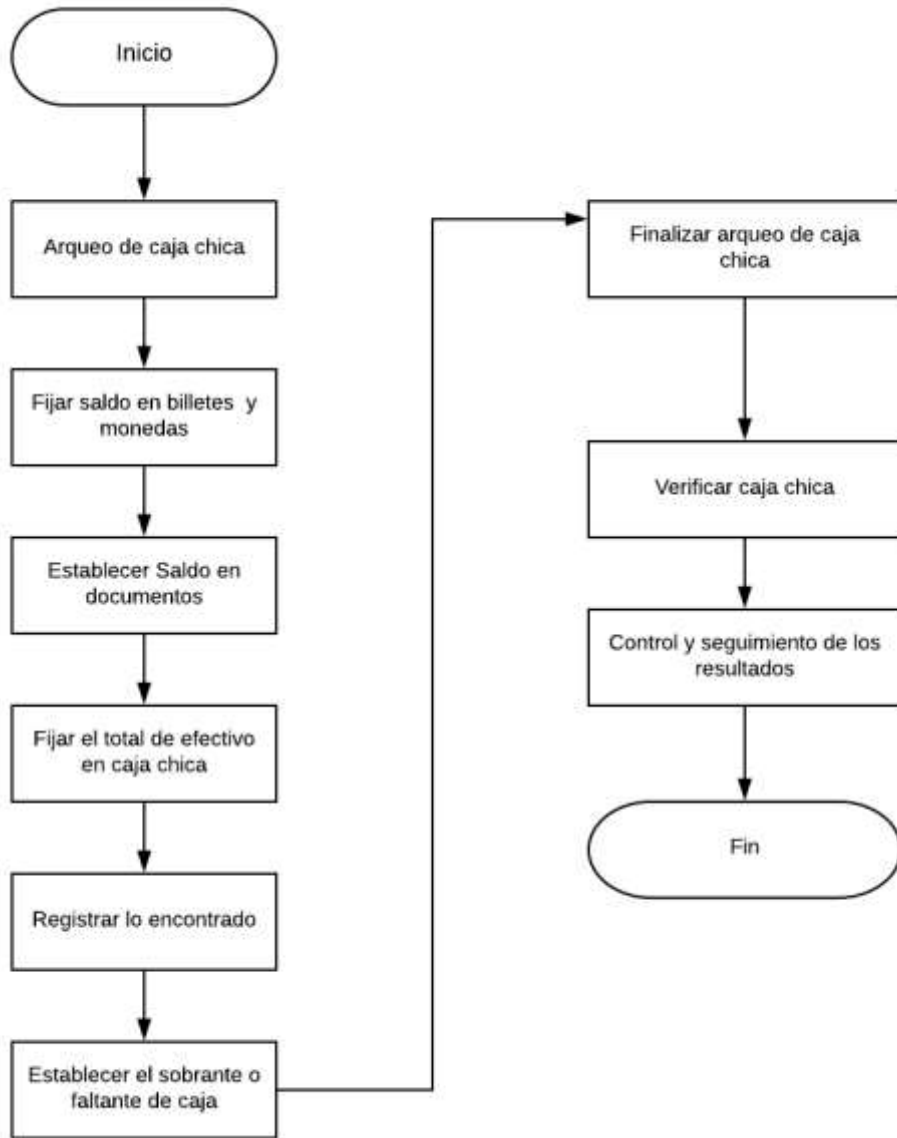

	Procedimiento de arqueo de caja chica	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	05 de 05

Figura 1: Flujograma para el arqueo de caja chica



Fuente: Aragón y Ruiz (2014)

Propuesta 5: Procedimiento de prácticas en recursos humanos

	Procedimiento de prácticas en recursos humanos	Versión	1
		Fecha	/09/2020
		Página	01 de 03

POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L
SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO DE PRÁCTICAS EN RECURSOS HUMANOS

TALARA, 2020



	Procedimiento de prácticas en recursos humanos	Versión	1
		Fecha	09/2020
		Página	02 de 03

Introducción

Para poder realizar una adecuada administración y planificación del talento humano la empresa debe incluir procedimientos necesarios para que de esta manera asegure las habilidades, actitudes y conocimientos idóneos para el adecuado desempeño de las actividades de su personal

Procedimientos

- Realizar actividades de planificación en el área de recursos humanos, reclutamiento, selección y contratación.
- Generar condiciones laborales favorables que incluyan la capacitación y desarrollo para permitir al personal, actualizarse e incrementar sus conocimientos y destrezas.
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, motivando el desarrollo de liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, y actividades que ayude al mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a los empleados en función de mantener un buen ambiente de trabajo.
- Realizar test psicológico de los operarios de forma mensual.



Procedimiento de prácticas en recursos humanos

Versión	1
Fecha	09/2020
Página	03 de 03

- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuidos y difundir políticas y procedimientos de recursos humanos a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorandos.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren posibilidades de la empresa

Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, Talara 2020

Dimensión 1: Organización y empresa

En este apartado se evaluaron 6 indicadores que permitieron identificar las fortalezas y debilidades que posee la entidad. De los cuales solo 2 indicadores satisfacen a la empresa; el primero de ellos es la licencia de funcionamiento, este quiere decir, que la municipalidad de Talara le ha dado la autorización para que la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales pueda desarrollar sus actividades sin ningún inconveniente y brindándole mayor confianza a sus clientes. Asimismo, se evidencio que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado ya que la empresa sigue y respeta la programación de los vehículos a la hora de embarque, logrando que estos lleguen en el tiempo establecido a su destino.

Por otro lado, los resultados indicaron que 4 de los 6 indicadores se necesitan reforzar y actuar de inmediato, esto debido a que la empresa presenta un déficit en el control interno, pues sus colaboradores no tienen conocimiento de ello y la entidad no sigue un modelo que les permita tener un adecuado control dentro de ella. También se suma que no existe seguridad alguna en la información administrativa; es decir, no se lleva el respectivo control, por lo que a la hora de identificar determinada documentación muchas veces no se encuentra o incluso se pierde documentación valiosa que es difícil de rescatar.

Finalmente, se identificó que la empresa no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), por lo que se confirma que no lleva una adecuada organización en las áreas que la conforman, así como también refleja que el personal que labora no tiene claro las funciones y/o responsabilidades que deben cumplir, la principal desventaja de esta situación es que muchas veces las tareas se duplican, lo que genera en términos de tiempo una pérdida.

Dimensión 2: Evaluación del rendimiento y conducta personal

Por otro lado, la empresa se encuentra satisfecha con el personal de mantenimiento, ya que es la única que cumple sus actividades de forma eficiente, pues logra que el ambiente se encuentre en buenas condiciones, esto influye de forma positiva porque permite que el servicio brindado sea de calidad. Sin embargo, dentro de sus debilidades se encuentran que la institución no realiza la evaluación correspondiente al personal; es decir, no se les evalúa el rendimiento ni mucho menos su conducta, siendo una desventaja para la empresa, pues no sabe exactamente si su personal es productivo o no, incluso no sabe cuál es el trato que hay entre compañeros y clientes.

Ante esta situación, la empresa tampoco tiene la capacidad para detectar las faltas en las que incurre su personal, lo que dificulta establecer las sanciones pertinentes. Sumado a este escenario, los choferes no son supervisados por ningún personal profesional durante la ruta recorrida y como consecuencia de ello, la empresa no se logra enterar de algún percance o inconveniente que se presente durante el recorrido a menos que su personal se lo comunique.

Asimismo, la empresa no cuenta con un sistema de normas y políticas de funcionamiento ya establecidas, siendo una desventaja para ella; no cabe duda que una vez más los resultados demuestran que no se sigue un correcto funcionamiento de las actividades que se realiza en la empresa, así como no se tiene en claro los derechos del trabajador, las sanciones entre otras, por lo que no se lleva un control de ellas, por el mismo hecho que no se han establecido.

Dimensión 3: Comunicación entre gerencia y mantenimiento

Por otra parte, la empresa tiene buena comunicación e información ya que los resultados evidenciaron que no existe debilidad alguna, sino al contrario, presenta fortalezas. Esto porque entre el área de gerencia y de mantenimiento la comunicación es adecuada, siendo esta última, la que cumple eficientemente sus funciones.

Sin embargo, pese a no contar con un supervisor de ruta, los empleados ante cualquier falencia que se presenta o detectan, de forma inmediata comunican a gerencia, quien es la encargada de actuar y tomar decisiones en beneficio de la entidad. Asimismo, de brindar todo lo necesario para que los vehículos estén en buenas condiciones, logrando así la satisfacción de cliente por el servicio brindado.

Si bien es cierto no existe un adecuado control interno, la comunicación entre gerencia y el resto de personal es muy importante, ya que mediante este medio los administradores pueden identificar de forma verbal (comunicado por sus colaboradores) las fallas y/o inconvenientes que se presentan.

Dimensión 4: Área de seguridad

En lo que compete al cumplimiento de normas se detectó una sola debilidad y corresponde a las normas y políticas del área de contabilidad, dado que estas no se cumplen; entre las razones de su incumplimiento se encuentra que la empresa no les proporciona información sobre estas normas y políticas establecidas, por lo cual los colaboradores desconocen de ello.

Entre las fortalezas que tiene, es que el área de contabilidad sigue un sistema adecuado, por lo que, en este punto, la empresa no tiene problema alguno. Por otro lado, dada la situación actual, la empresa tiene como fortaleza el cumplimiento de los protocolos de seguridad, esto porque su prioridad es velar por la seguridad e integridad de sus trabajadores a la hora de realizar sus actividades, así como también la de los usuarios. Otro punto importante que le favorece es que cuenta con los equipos de seguridad, los cuales son fundamentales a la hora de intervenir en caso exista una emergencia, hállese de accidentes en las rutas o en el área de trabajo.

La revisión técnica es otra de las fortalezas con las que cuenta la empresa, dado que garantiza que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones, facilitando un servicio de calidad y logrando la satisfacción en el usuario. También cuenta con la vigencia del Soat, lo cual indica

que, en caso de algún accidente, este seguro tiene cobertura para todas las personas (ocupante o no ocupante de un determinado vehículo) que resulten víctimas de algún accidente de tránsito, además todos los conductores están obligados a cumplir con el pago correspondiente del Soat esto según la Ley establecida.

Y como último indicador de esta dimensión, es que la empresa cuenta con instrumentos de seguridad en almacenamiento, los cuales son de vital importancia ya que garantizan la seguridad del personal a la hora de realizar sus actividades.

Dimensión 5: Área de mantenimiento

A pesar de que no existe una adecuada gestión del control interno, la empresa tiene en claro sus objetivos en el área de mantenimiento, permitiéndole identificar sus fortalezas y oportunidades, que le facilita detectar las amenazas y debilidades. Asimismo, permite que la empresa tenga en claro sus metas que desea alcanzar.

Dimensión 6: Área de contabilidad

En el área de contabilidad se observa claramente que hay determinadas situaciones que se deben mejorar, entre ellas, el conocimiento de las infracciones y sanciones, pues los trabajadores no poseen conocimiento de ello, por lo que pueden verse sorprendidos cuando incumplen alguna norma establecida por la empresa.

Otra de las debilidades que presenta la empresa es la no realización de flujos en caja chica, por ende, tampoco se realiza arqueos de caja chica, siendo esta una medida fundamental del control interno en términos de cuentas del activo, y dentro de este grupo la desventaja que posee la entidad es el Kardex, dado que no se utiliza correctamente, por lo cual las deficiencias se encuentran básicamente en la información registrada sobre la entrada y salida de los materiales y/o artículos la cual es desactualizada.

Sin embargo, es pertinente mencionar que existe un adecuado control de las unidades vehiculares, lo que permite a gerencia poner en marcha un adecuado servicio de traslado al personal permitiendo alcanzar objetivos de calidad de atención para el personal que trasladan. Otra de las fortalezas con las que cuenta la empresa es que sus vehículos son propios, y por otro lado se lleva un control de la salida de dinero.

Dimensión 7: Área de recursos humanos

Existen deficiencias en cuanto a la rotación del personal, principalmente porque no se realiza una buena elección del mismo, la empresa no tiene los filtros adecuados para poder seleccionar a la persona idónea en el puesto requerido, además de ello existe una inadecuada supervisión del trabajo.

Por otro lado, la empresa no cuenta con un Manual de procedimientos, lo cual implica que no existe un sistema de control interno, dado que no hay información ordenada detallada y sistemática en la que contenga las respectivas instrucciones, información de las políticas establecidas en el área de recursos humanos, incluso responsabilidades y funciones de cada trabajador.

No obstante, las fortalezas recaen en que el personal del área de logística es suficiente, es decir, la empresa no requiere contratar más personal en mencionada área. Por otro lado, cuentan con nuevos stakeholders, lo que indica que, en los últimos años, ha logrado ser cliente de otras empresas, que facilitan el aprovisionamiento para el transporte.

Otra de las fortalezas que presenta la empresa es que todo el personal se encuentra en planilla, lo cual refleja el cumplimiento de los reglamentos y estatutos establecidos por el ministerio de trabajo, por el cual le permite evitar futuras sanciones. Asimismo, el personal puede gozar de todos los beneficios que le corresponda.

Es importante mencionar que la empresa se preocupa por el crecimiento y formación profesional de sus colaboradores, en ese sentido estos constantemente son capacitados. Asimismo, el personal que lleva el control de ingresos y costos es el ideal para realizar las funciones correspondientes, ya que se caracterizan por ser transparentes en el trabajo realizado, brindando confianza y seguridad a sus jefes.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020

En el siguiente apartado se analizarán las debilidades que se identificaron producto de la aplicación de instrumentos en la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, en cierto modo se ha convertido en oportunidades de mejora.

La empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), por lo tanto, tampoco cuenta con un control interno y modelo definido, esto último, se debe a que la gerente general considera que no es necesario que la empresa siga o desarrolle un modelo para llevar un control de forma interna, esto sucede porque no se ha percatado de la importancia que tiene. Lo que es claro que, en términos de control, posee un déficit. Asimismo, los colaboradores no tienen la menor idea en qué consiste el control interno. Entre las consecuencias se encuentran que la información que maneja el área administrativa esta desorganizada, el ambiente en donde se ubica no es seguro, por lo que no hay certeza en la seguridad de los documentos, incidiendo forma negativa a la hora de administrar los recursos.

En la evaluación del rendimiento y conducta personal se detectaron 5 oportunidades de mejora, de los cuales la primera compete que el personal encargado de supervisión y monitoreo no evalúa de forma constante el rendimiento y la conducta de los colaboradores, lo que le juega

en contra para la entidad, ya que no sabe exactamente quién de sus trabajadores son más productivos y más aún el comportamiento que utilizan a la hora de relacionarse con sus compañeros o incluso con los usuarios. Por otro lado, tampoco han establecido los procedimientos o mecanismos de sanción que se debe seguir cuando un colaborador ha cometido una infracción. En ese sentido, se podría inferir que los procedimientos se encuentran de forma implícita, motivo por el cual los trabajadores no saben qué tipo de sanciones aplica la empresa ante cualquier inconveniente que se presente.

Claro está, que tampoco se ha implementado un sistema de normas y políticas de funcionamiento, motivo que conlleva a los trabajadores a no tener en claro las funciones que deben realizar. Asimismo, otra oportunidad de mejora es que la empresa no cuenta con personal que se encargue de supervisar a los colaboradores que hacen uso de los vehículos mediante la ruta recorrida.

Se requiere mejorar el área de contabilidad, dado que no se conoce las infracciones y sanciones tributarias en la que la empresa pueda incurrir, esto como consecuencia de las falencias existentes en esta área, pues no cuenta con una caja chica de fondos fijos para realizar el arqueo de caja, presenta problemas a la hora de llevar en cuenta los inventarios, ya que no se sigue un método adecuado; asimismo al no tener un formato en el Kardex puede ocasionar ineficiencia en su llenado, por lo cual traería serias consecuencias.

Otra de las falencias encontradas es el tema de la rotación del personal, por no tener filtros adecuados para la selección, si bien es cierto en términos cuantitativos las áreas están cubiertas, pero lastimosamente en términos cualitativos el personal no cumple las características requeridas. Esto demuestra que los mecanismos, políticas y procedimientos no son los adecuados para seleccionarlo.

Asimismo, el área de recursos humanos no cuenta con un manual de procedimientos, en la que especifique los procesos para la selección y rotación del personal, y donde se establezcan los perfiles que la empresa busca para cada área.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020

El presente apartado corresponde a la explicación de cada propuesta que se ha planteado como consecuencia de identificar las falencias con la que la empresa cuenta, y que con estas se logrará que el correcto uso del control interno.

Propuesta 1: Elaboración de un Manual de Organización y Funciones (MOF)

La propuesta que se establece es porque la empresa Por Siempre mi Cautivo E.R.L. Servicios Generales hasta la fecha no se ha implementado un Manual de Organización y Funciones (MOF), y su implementación será de suma importancia para orientar y dirigir al talento humano, en temas relacionados con los objetivos, entre los que destacan es que la empresa cuente con información actualizada y ordenada para garantizar la eficiencia y eficacia en el área administrativa, evitar la duplicidad de las funciones en los trabajadores y usar de forma eficiente los recursos, lograr que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y en concordancia alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Otra de sus ventajas, de implementar el MOF, es que conlleva que la empresa en su conjunto deberá seguir de cerca este manual y cumplirlo; ya que se enfoca en los aspectos administrativos, las funciones que debe realizar cada trabajador, asimismo, permite brindar información básica para llevar a cabo la planificación e instrumentos sobre las medidas

administrativas. También mencionar que el lenguaje con la que se tiene que redactar este manual debe realizar pensando en quienes lo van a leer, por lo que debe ser claro y conciso.

Sin embargo, tras su implementación es fundamental realizar el respectivo seguimiento para su cumplimiento. También se recomienda actualizar el MOF, ya que además todos los colaboradores están en la obligación de informar a gerencia las dificultades e inconvenientes que presentan en la empresa, para el planteamiento de alternativas de solución.

Propuesta 2: Diseño e implementación del Sistema de Control Interno de la empresa

Esta propuesta es de mucha importancia para la empresa ya que permitirán direccionarla en base a las actividades que realiza, el cual permitirá que la entidad logre cumplir con los objetivos trazados y sobre todo implicará no solo brindar un servicio de calidad también eficiente.

Esta implementación permitirá seguir de cerca el desempeño de cada trabajador según las áreas correspondientes y lo más importante que el ambiente en el cual se desenvuelve sea el adecuada, es decir, con ello se logrará crear un ambiente en la que todos los trabajadores se sientan cómodos de realizar sus actividades. Para ello, la empresa deberá seleccionar al personal responsable de la seguridad en la información administrativa, ya que será el encargado de llevar un control y más aun de mantenerla ordenada y actualizada, y la elaboración de informes será el producto de una forma de gestión y control.

Por otro lado, esta implementación abarca que la empresa en cierto periodo debe presentar informes para ver la situación real de la implementación. También se cree pertinente un encargado de revisarlos, así como la elaboración de informes con frecuencia mensual en las áreas para el respectivo seguimiento y control de las mismas. Es fundamental que se implementen indicadores que permitan medir el desempeño de los trabajadores de forma eficiente y eficaz que finalmente se convierte en beneficio para la empresa. Finalmente, la

elaboración de diseño de control interno por cada área de trabajo es de vital importancia ya que cada una debe implementarla para la optimización de sus recursos tanto de capital humano, tecnológico como los materiales y/o artículos que son importantes en la empresa y permite que cada vez sea más competitiva.

Propuesta 3: Procedimientos de evaluación supervisión y monitoreo de activos asignados al personal.

Con esta propuesta se busca evaluar a los trabajadores además de ello tener la supervisión y monitoreo de activos en la empresa, pues la evaluación permitirá encontrar los cuellos de botella, además de contar con un registro para las empresas y establecer criterios de satisfacción, elaborar manuales para cada área, contar con un registro de entrega y salida de material a los trabajadores, implementar las normas del reglamento interno y los programas de capacitaciones a los trabajadores; ya que es fundamental para detectar las conductas inadecuadas por parte de los colaboradores y el respectivo seguimiento de sus labores.

Propuesta 4: Procedimiento de arqueo de caja chica

Esta propuesta permitirá que la empresa tenga un respaldo con su dinero porque le garantizara tener reportes de lo que ingresa y sale, además le brindara un diagnostico real de la situación para la toma de decisiones. Asimismo, contar con respaldo económico para eventos puntuales o de emergencia. Por otra parte, el arqueo de caja chica le permitirá a la empresa tener el control exacto de las cuentas de la empresa, reduciendo riesgos a su vez evaluar el desempeño de los trabajadores.

Propuesta 5: Procedimiento de prácticas en recursos humanos

Esta propuesta surge producto de la deficiencia que existe a la hora de rotar y seleccionar al talento, por lo tanto, consiste en que el encargado del área de recursos humanos implemente procedimientos que permita que el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores sea

adecuado, en otras palabras, el clima laboral sea armonioso. Sin embargo, también permitirá que se le realice un seguimiento al talento para ver el proceso de evolución en términos de productividad y compañerismo. También implica, la ayuda psicológica en caso padezca de algún problema coyuntural, esto con el propósito de lograr un ambiente de trabajo adecuado.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo específico 1 sobre *Establecer las oportunidades del control interno que mejoren posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, Talara 2020*, se concluye lo siguiente:

1. Las oportunidades que cuenta la empresa en cuanto a su organización empresarial son dos y corresponde a la licencia de funcionamiento, la misma que está sometida a la intervención y seguimiento por las instituciones encargadas, la segunda oportunidad tiene que ver con la programación de la salida de unidades, dado que en este aspecto se caracterizan por respetar los horarios de salida establecidos, permitiendo la tranquilidad y satisfacción de los usuarios.
2. En cuanto a la evaluación del rendimiento y conducta del personal, el área de mantenimiento, es la única que realiza eficientemente su trabajo, logrando la satisfacción del empleador, así como el de los clientes y trabajadores.
3. La comunicación entre gerencia y mantenimiento se caracterizó porque el 100% de sus indicadores son oportunidades, dado que en esta dimensión lo que prevalece es la comunicación que se lleva a cabo entre 2 áreas, la de gerencia y mantenimiento. Asimismo, sus colaboradores son quienes se encargan de comunicar a gerencia de los errores y/o inconveniente que se presentan durante la realización de sus actividades.
4. En lo que respecta a la dimensión área de seguridad, las oportunidades recaen en las siguientes: que en el área de contabilidad sigue un sistema adecuado, se cumplen los protocolos de seguridad establecidos, y todo el personal tiene acceso a equipos de seguridad en caso se presente alguna emergencia, los vehículos cuentan con la revisión técnica logando la minimización de

accidentes por temas técnicos, también cuenta con la vigencia del Soat y finalmente la empresa cuenta con instrumentos de seguridad en almacenamiento.

5. Por otro lado, las oportunidades se reflejan en el establecimiento de objetivos dado que tiene en claro lo que busca. Asimismo, en el área de contabilidad se establecieron las oportunidades presentes son las siguientes: Se tiene el control de la salida de dinero, la empresa cuenta con vehículos propios, se sigue un control de las unidades (vehículos) sobre todo a la hora de embarque y desembarque, también cuenta con personal que se encarga de la reparación mecánica de los vehículos con el fin de asegurar la seguridad de los trabajadores y usuarios
6. En el área de recursos humanos, la empresa cuenta con personal suficiente para el área de logística, tiene nuevos proveedores, todos sus trabajadores se encuentran en planilla, lo que les favorece ya que pueden acceder a todos sus beneficios sociales, las capacitaciones son frecuentes esto según lo establecido por gerencia, el personal cuenta con formación personal y profesional e incluso es el adecuado para el control de ingresos y costos.

Respecto al segundo objetivo específico *Describir oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara 2020*, se concluye que:

7. La empresa no cuenta con un MOF, los trabajadores no tienen conocimiento del control interno, no se sigue un modelo para su aplicación y corre mucho riesgo en la información administrativa ya que no hay seguridad de ello, esto como consecuencia de una deficiencia en el control interno de la empresa en

estudio.

8. En cuanto a la evaluación del rendimiento y conducta personal, la empresa no evalúa al personal, por lo que le dificulta identificar su rendimiento y la conducta que estos tienen con sus compañeros y/o clientes, tampoco cuenta con un manual de sanciones, los vehículos en la ruta establecida no son supervisados y no cuenta con un sistema de normas y políticas de funcionamiento.
9. Dentro de los aspectos contables la gerencia desconoce las infracciones y sanciones en las que incurre la empresa, no existe un fondo de caja chica por ende no se practican arqueos de caja, asimismo no utiliza formatos de Kardex para el control de los inventarios.
10. En el área de recursos humanos se encontraron debilidades que se convierten en oportunidades si estas se mejoran, tal es el caso de la existencia de rotación del personal para conductor, no cuenta con mecanismos y políticas que permitan tener una selección del talento de manera eficiente y además esta área (recursos humanos) no cuenta con un manual de procedimientos.

El objetivo específico 3 consiste en *Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa por siempre mi Cautivo E.I.R.L Servicios Generales, Talara-2020*, se concluye lo siguiente:

11. Con respecto a la primera propuesta, es necesario la creación de un Manual de Organización y Funciones (MOF), ya que permitirá que los trabajadores tengan en claro sus funciones y así se estaría evitando la duplicidad de los mismos y mejoras en su productividad.
12. La segunda propuesta corresponde al diseño e implementación del sistema

del sistema de control interno de la empresa, donde su implementación es de vital importancia porque permiten que la empresa se dirija según los objetivos establecidos, también permitirá que se conozca la realidad actual mediante el diagnóstico, y con ello se determinarán las falencias y se establecerán las medidas pertinentes para superarlas y lograr el desempeño deseado.

13. En cuanto a la tercera propuesta del procedimiento de evaluación supervisión y monitoreo de activos asignados al personal, es fundamental porque permitirá tener control de cómo están realizando las actividades los trabajadores en la empresa, asimismo de los activos que se entregan al personal para su empleo dentro de la misma. Esto permitirá tener en cuenta la productividad de cada trabajador y observar las debilidades presentadas en ese periodo de evaluación para plasmar políticas de mejora en el mes siguiente y así alcanzar los objetivos plasmados. Por otra parte, permitirá establecer programas de capacitaciones a los trabajadores en las falencias presentadas, para así realizar mejor sus actividades y por ende incrementar su productividad.

14. En cuanto a la cuarta propuesta del procedimiento de arqueo de caja chica, es importante porque la empresa tendrá un mejor manejo de sus recursos al considerar los ingresos y egresos como parte de su seguridad financiera al registrar todos los movimientos de los mismos, a su vez serán salvavidas para cubrir algunas emergencias.

15. Finalmente se tiene como última propuesta un procedimiento de prácticas en recursos humanos, la que permitirá realizar una selección adecuada del personal con el perfil requerido en cada puesto de trabajo y así evitar la rotación de los mismos, adicionalmente permitirá ofrecer una línea de crecimiento profesional y personal.

REFERENCIAS

- Bacallao, M. (2009). *Génesis del Control Interno*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2009i2009-0517.html>
- Benavente, C. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el período 2016-2017*. (Tesis de Maestría-Universidad Nacional del Altiplano) , Universidad Nacional del Altiplano , Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo, M. (2014). *Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone*. (Tesis de Licenciatura- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3696/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-11.pdf>
- Castillo, M. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para la compañía de transporte turístico exploración turística S.A. Explotours con el fin mejorar su gestión administrativa y financiera en el transporte turístico en el Ecuador*. (Tesis de Licenciatura-Universidad de las fuerzas armadas), Universidad de las fuerzas armadas , Sangolquí. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11373/T-ESPE-049104.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, E., & Paredes, N. (2015). *Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín*. (Tesis de Licenciatura-Universidad Nacional del Centro del Perú) , Universidad Nacional del Centro del Perú , Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3289/Castro%20Quispe-Paredes%20Cervantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chapoñan, E. (2019). *Mecanismos de control interno en el área de Tesorería del Hospital docente Belén, Lambayeque-2018*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cruz, M. (2019). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada. Caso empresa Faquimstran S.A.* (Tesis de

Licenciatura-Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz), Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz , Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16425/Trabajo%20de%20titulacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deloitte. (2015). *COSO. Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Gobierno Regional de Piura. (2016). *Análisis proespectivo regional (2016-2030)*. Piura.

Hernández, D. (Agosto de 2017). Transporte público, bienestar y desigualdad: Cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montivideo. *Revista Cepal*(122).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.

Jiménez, J., De Hoyos, J., & Álvarez, A. (2014). Transporte urbano y movilidad, hacia una dinámica urbana sustentable y competitiva. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 16(1), 39-53.

Mafla, G. (2016). *Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express de la sierra "Sierrcarrex S.A."*. (Tesis de Licenciatura- Universidad Regional Autónoma de los Andes), Universidad Regional Autónoma de los Andes , Ibarra.

Martínez, M. (2015). *El sistema de Control Interno en los almacenes de las empresas de servicios en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015*. Piura, Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Mendoza, M. (2015). *Servicio de transporte terrestre de pasajeros ¿ Servicio público?* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-UPC , Lima.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo . (2015). *Guía de orientación al usuario del transporte acuático* . Lima .

- Navarro, O., López, M., & Pérez, M. (2017). Normas de control contable: Operación imprescindible en la gestión empresarial: Un caso Ecuatoriano. *Universidad y Sociedad*, 46-51.
- Ocaña, D. (2020). *Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial turismo express del norte S.A.C., Castilla-Piura año 2019.* (Tesis de Licenciatura- Universidad Católica los Ángeles Chimbote) , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Piura.
- Ocaña, L. (2016). *Gestión de la empresa de transportes "Huascarán" S.A. 2015.* (Tesis de Licenciatura- Universidad Católica los Ángeles Chimbote) , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pachón, H. (2018). *Tecnología del transporte.* Universidad Manuela Beltrán .
- Rodríguez, J. (2019). *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, rubro transporte terrestre rural de pasajeros del distrito de Callería,2019.* (Tesis de Licenciatura-Universidad Católica los Ángeles Chimbote), Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10979/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_RODRIGUEZ_LOPEZ_JHONNY_DENIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rosales, I. (2019). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú.* (Tesis de Licenciatura- Universidad Católica los Ángeles Chimbote) , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11341/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ROSALES_RUIZ_INGRID_DEL_PILAR.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rubio, M., & Villanueva, N. (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes via S.A.C. Distrito de Trujillo, año*

2018. (Tesis de Licenciatura- Universidad Privada Antenor Orrego) , Universidad Privada Antenor Orrego , Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4326/1/RE_CONT_ROSA.RUBIO_NELIDA.VILLANUEVA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF

Salazar, E., & Villamarin, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers CÍA. LTDA. Ubicada en la parroquia Aláquez del Cantón LaTacunga, para el período Económico 2011"*. Latacunga, Ecuador.

Sullon, H. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa transportes Jhon E.I.R.L Paita-2018.* (Tesis de Licenciatura-Universidad Católica los Ángeles Chimbote), Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14530/CONTROL_INTERNO_AREA_ADMINISTRATIVA_SULLON_MOROCHO_HILDA_MILAGRI_TOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, M., & Llivipuma, L. (2017). *Evaluación y propuesta de mejora del control interno al departamento adminsitrativo de la flota vehicular de la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de cuenca-emoV EP.* (Tesis de Licenciatura-Universidad de Cuenca) , Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27978/1/Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

“ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Estimado propietario y trabajador el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la Empresa “Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales”, información con fines netamente de investigación, bajo el título:

“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L. SERVICIOS GENERALES, AÑO 2020”

INSTRUCCIONES

Para el llenado del siguiente cuestionario, usar bolígrafo tinta negra, marque con claridad la opción escogida con una cruz o tache según sea su elección.

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
1.	¿La Empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)?			
2.	¿Cuenta la empresa con licencia de Funcionamiento para este medio de transporte?			

3.	¿La empresa cuenta con una programación de salida de buses?			
4.	¿Conoce usted que es un control interno?			
5.	¿Considera importante el desarrollo de un modelo de control interno para su empresa?			
6.	¿La empresa cuenta con un lugar seguro y adecuado para guardar información administrativa?			
7	¿Se evalúa periódicamente el rendimiento y conducta del personal?			
8	¿Se encuentran establecidos los mecanismos de sanción dentro de la empresa?			
9	¿Tienen un área de mantenimiento para el mejor rendimiento de los vehículos de transporte de pasajeros?			
10	¿Cuenta la empresa con supervisores de ruta?			
11	¿La empresa ha implementado un sistema de normas y políticas de funcionamiento?			
12	¿Existe una comunicación eficaz entre el área de gerencia y de mantenimiento que permitan identificar el estado de las unidades?			
13	¿Los trabajadores (conductor o ayudante) de cada unidad comunican oportunamente sobre falencias presentadas?			
14	¿En el área de contabilidad existe algún sistema adecuado?			
15	¿Se practica el cumplimiento de normas y políticas de la empresa por parte de los trabajadores de la empresa?			
16	¿La empresa cumple con los protocolos de seguridad establecidos por el gobierno a los usuarios que utilizan su servicio?			
17	¿Las unidades de transporte cuenta con equipos de seguridad para cubrir Emergencias?			
18	¿Todas las unidades vehiculares cuentan con revisiones técnicas?			
19	¿Toma en cuenta instrumentos de seguridad en el almacenamiento de repuestos y accesorios de los vehículos?			
20	¿Todas las unidades vehiculares están al día en su Soat?			

21	¿Los objetivos del área de mantenimiento se encuentran vinculados con los objetivos generales de la empresa?			
22	¿Conoce usted cuales son las infracciones y sanciones tributarias que le podría afectar a su empresa?			
23	¿Existe algún control de salida de dinero?			
24	¿Realiza arqueos sorpresivos de caja chica?			
25	¿Existe caja chica como fondos fijos?			
26	¿Las unidades vehiculares son propiedad de la empresa?			
27	¿Se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios?			
28	¿Se han incorporado controles para verificar el estado de las unidades?			
29	¿El gerente participa en el mantenimiento de las unidades?			
30	¿Los directivos se preocupan de mantener las unidades en buen estado, para una adecuada prestación del servicio?			
31	¿Tienen un mecánico permanente para el mantenimiento de las unidades vehiculares?			
32	¿La empresa cuenta con todos los protocolos de seguridad para proteger a los trabajadores de la empresa en esta pandemia del COVID – 19?			
33	¿El personal del área de logística es suficiente para las actividades propias del área?			
34	¿Se analiza e identifica nuevos proveedores para la adquisición de lubricantes y repuestos?			
35	¿Existe personal suficiente para la rotación de conductor?			
36	¿Los trabajadores de la empresa se encuentran en planilla?			
37	¿La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?			

38	¿Se realiza capacitaciones frecuentes a los trabajadores de la empresa?			
39	¿El área de recursos humanos cuenta con un manual de procedimientos?			
40	¿La empresa toma en cuenta la formación profesional de mantenimiento, previo a ser contratado?			
41	¿Cuenta con un personal idóneo asignado para el registro de los ingresos, costos y gastos?			

Anexo 2: Carta de presentación

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD”

Sra. : Elisabeth Sullon Saldarriaga
Gerente (Propietaria)
Solicito : Permiso para aplicar encuesta

Yo, Susy Mayo Gálvez con DNI N° 70996479 domiciliada en la calle Junín N° 356 Piura, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en la cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L SERVICIOS GENERALES - TALARA AÑO 2020”. La cual Uds. Dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a mi trabajo de investigación, la misma que me es utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

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


ELISABETH SULLON SALDARRIAGA
GERENTE GENERAL
POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L

Piura 07 de agosto del 2020


Susy Mayo Galvez
DNI N° 70996479



Anexo 3: Carta de aceptación



Piura 10 de agosto del 2020

CARTA 007 – 2020

Atención: Srta. Susy Mayo Galvez

Asunto: aceptación de solicitud para trabajo de investigación de tesis.

Por medio del presente expreso mi cordial saludos en nombre de la Empresa "Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales" con RUC N° 20601352410, ubicada en Mz. Z Lt. 10 AA.HH Abelardo Quiñones distrito Pariñas _Talara, al mismo tiempo para informarle lo siguiente.

Que con atención al documento que presento el 07 de agosto, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera Profesional de Contabilidad Titulada "Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del control interno en la Empresa "Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales"

Se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterar los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



ELIZABETH SULLÓN SALDARRAGA
GERENTE GENERAL
POR SIEMPRE MI CAUTIVO E.I.R.L. SERVICIOS

Jose Abelardo Quiñones Z - 10 Talara Alto
Cel.: 923 510 353 / 955 124 956 / 960 415 445
E-mail: transpmicautivoeir.sg@gmail.com
RUC.: 20601352410