



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
DE PASAJEROS EN EL PERÚ.**

**CASO: EMPRESA DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR -
PIURA, 2017.**

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

AUTOR

LUIS ALBERTO PEÑA CASTILLO

ASESORA

CPC. EDME MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS

PIURA – PERÚ

2019

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
DE PASAJEROS EN EL PERÚ.**

**CASO: EMPRESA DE TRANSPORTE CRUZ DEL SUR -
PIURA, 2017.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Landa Machero Víctor Manuel
Presidente

Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel
Miembro

Mgr. Reto Gómez Jannyna
Miembro

CPC. García Mandamientos Edme Martha
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la fortaleza y sabiduría necesaria y así poder culminar mi más anhelado sueño de ser un profesional.

A la CPC. Edme Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis Padres, Familia y Amigos, quienes siempre creyeron en mí y no dudaron en ningún momento en extenderme su apoyo.

A los maestros de Uladech Católica, quienes con su apoyo y conocimientos han hecho posible que logre formarme profesionalmente.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las empresas de transportes implementan un sistema de control interno mediante las políticas, estructuras organizacionales, conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados. Respecto a la aplicación del caso: la empresa Cruz del Sur, desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Finalmente se concluye que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Palabras Clave: Control interno administrativo, transporte interprovincial.

ABSTRACT

The general objective of the research was to: Describe the main characteristics of internal administrative control of companies in the services sector, interprovincial passenger transport in Peru and the Transport Company Cruz Del Sur - Piura, 2017. It has been developed using the Methodology of type descriptive, quantitative level and non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. Applying the technique of the survey - interview and as an instrument of information collection the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the research, applied to the manager and / or legal representative of the company under study, obtaining as main results the following : Regarding the literature review: Transport companies implement an internal control system through policies, organizational structures, set of plans, methods, principles, standards, procedures, verification and evaluation mechanisms adopted. Regarding the application of the case: the company Cruz Del Sur, develops an internal control system in order to ensure reasonable security in the execution of activities and operations. Finally, it is concluded that Internal Control within organizations is fundamental since it protects resources, avoiding losses due to fraud or negligence, as well as detecting deviations that occur and affect compliance with the objectives and goals outlined.

Keywords: administrative internal controls, interprovincial transport.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.1.1 Internacionales	3
2.1.2 Nacionales.....	4
2.1.3 Locales	7
2.2 Bases Teóricas.....	8
2.2.1 Teorías de Control Interno	8
2.3 Marco Conceptual.....	39
2.3.1 Control Interno.....	39
III. HIPÓTESIS	48
IV. METODOLOGÍA	49
4.1 Tipo y Nivel de investigación de la Tesis	49
4.1.1 Tipo	49
4.1.2 Nivel.....	49
4.1.3 Diseño de la investigación	49
4.2 Población y muestra.....	49
4.2.1 Población	49
4.2.2 Muestra	49
4.3 Técnicas e instrumentos.....	50
4.3.1 Técnicas	50
4.3.2 Instrumento	50
4.4 Operacionalización de Variables.....	50

4.5	Plan de análisis	50
4.6	Matriz de Consistencia	51
4.7	Principios Éticos.....	52
V.	RESULTADOS	53
5.1	Resultados.....	53
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1.....	53
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2.....	56
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	61
5.2	Análisis de resultados.....	66
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	66
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	67
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3	69
VI.	CONCLUSIONES.....	72
6.1	Respecto al objetivo específico 1:	72
6.2	Respecto al objetivo específico 2:	74
6.3	Respecto al objetivo específico 3:	75
 ASPECTOS COMPLEMENTARIOS		
	Recomendaciones	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
	Hemeroteca	80
ANEXOS		
		81

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Objetivo específico 1	54
Cuadro 2 Objetivo específico 2	57
Cuadro 3 Objetivo específico 3	62

I. INTRODUCCIÓN

El mundo económico integrado de hoy, exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para los cambios que exige la globalización. Ya que, a nivel nacional e internacional, las grandes y pequeñas empresas, atraviesan problemas, lo que les impide seguir desarrollándose y cumplir con sus metas y objetivos, evitando así su crecimiento.

Por ende, en la actualidad surge la necesidad de establecer un eficiente Sistema de Control Interno en las organizaciones, y gracias a un eficiente sistema de control se evitan riesgos y fraudes, y así se protegen y cuidan los activos y los intereses de las organizaciones, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma.

Según **Zarzar (2014)**. En el Marco Conceptual del Control Interno, define al control Interno como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”. En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Por ello el Control Interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener su rendimiento. **COSO (2013)**.

Por todo lo antes mencionado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017?. Siendo el objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

Como objetivos específicos: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú; Describir las principales características del control interno administrativo de la Empresa de Transporte Cruz del sur - Piura, 2017; Y Realizar el análisis comparativo de Determinar las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

Esta investigación se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación.

Finalmente, la investigación se justifica: Desde el punto de vista social: La importancia del sector transporte en la sociedad es esencial para el desarrollo de las relaciones humanas ya que es el servicio intermediario para el desplazamiento a los diferentes lugares, dentro y fuera del País.

Desde el punto de vista económico: La importancia del sector transporte en la economía es fundamental en el ámbito interno como externo, el sector transporte es el medio por el cual productores y consumidores se ponen en contacto, convirtiéndose en elemento esencial del mercado, de la producción y el desarrollo económico.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos y antecedentes para desarrollar trabajos de investigación profundizando el conocimiento acerca del control interno, así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Cabrera & ortega (2014); En Colombia, investigaron la tesis titulada *“La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C. De la ciudad de Barranquilla 2013-2”*, cuyo objetivo es identificar la efectividad del control interno en las empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. A través de la herramienta del Informe C.O.S.O, obtuvo como resultado que el nivel de Control Interno en estas dos empresas de transporte público urbano, es elevado, ya que en su mayoría supera el puntaje 3.5 en el rango de 1 a 5 y, mantiene gran parte de los ítems sobre 4. Esto indica que se viene desarrollando el proceso de control interno con éxito. Concluyendo que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Transdiaz SAC, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de estar dando sus primeros pasos en cuanto a modernización, van por buen camino.

Álvarez & Camargo (2013). En su Investigación titulada *“Análisis Sobre la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (Meci) Entre los Años 2008 y 2012 en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (Datt)”*, concluyen que el ente, con un rol de evaluador independiente, que debe evaluar, hacer seguimiento y monitorear de forma permanente el avance y el desarrollo de la implementación del Sistema de Control

Interno, teniendo como guía un plan de acción establecido, es la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Aquino (2014); En Lima, investigo la tesis titulada “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “Soyuz s.a.” – lima, 2017”, cuyo objetivo es Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017, para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa de realizó un Cuestionario, obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el Área de Cargo y Encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Concluyendo que la empresa debe tener un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio.

Montero (2015), en su tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”. Cuyo objetivo es determinar la Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva a través del cuestionario, Obteniendo como resultado que para tener eficiencia y eficacia es necesario el uso de un sistema de control interno, Concluyendo que para la empresa es importante tener un buen sistema de control interno lo que conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Joaquín & Céspedes (2013). En su investigación titulada “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS” Cuyo objetivo es realizar un diagnóstico del estado actual del proceso específico de las ventas y el control interno en este proceso, a efecto de identificar sus deficiencias y proponer algunas mejoras, utilizando como metodología las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista. Obteniendo como resultado que se detectó que existen deficiencias en el sistema de control interno actual del área de ventas y la necesidad de implementar un adecuado Sistema de Control Interno, que permita brindar información razonable y confiable para las demás áreas. Concluyendo que los procesos de venta deben contar con un control interno eficiente,

es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los errores e irregularidades.

Saavedra (2014). En su investigación “Control Interno en los procedimientos Administrativos y Económicos de la Empresa American Express”, cuyo objetivo es determinar que toda empresa debe mantener en regla todos sus comprobantes (boletos de viaje, boletas de venta, facturas y otros), emitirlo desde que salen de oficina como también en ruta y no evadir los tributos (impuestos). utilizando como metodología las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista. Obteniendo como resultados la importancia de los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas los cuales se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. Concluyendo que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.

Diario el Comercio (2015). María Jara, titular de la Sutrán, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas. Por ejemplo, se podrá verificar si el conductor está en planilla, si tiene breveté, si el vehículo cuenta con SOAT, certificado de inspección técnica y autorización de circulación vigente.

2.1.3 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Montalban (2016); En su investigación “caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: transporte Civa S.A.C. Chulucanas – Piura, 2015.”, cuyo objetivo es describir las principales características del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de transporte CIVA SAC. Chulucanas – Piura, 2015. Utilizando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Obteniendo como resultados que la empresa Civa SAC, desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Concluyendo que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control Interno

Teoría de Control interno según Holmes (1987), El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando 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 verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell,

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

Para los autores Koontz y O'Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Monllau (1997) concluye que a lo largo de la literatura organizativa se ha producido una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa.

Besle & Brigham. (2008), plantea el control interno como "aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos", El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa, la implantación de un adecuado sistema de control interno son las siguientes ventajas: Mantener el mínimo de capital invertido, disminuye los altos costos financieros debido a mantener cantidades excesivas de inventarios, además disminuye el riesgo de fraude, además con un buen control podemos saber la mercadería que tenemos así no quedarnos sin vender, evita pérdidas por las bajas de precios, disminuye el costo de la toma de inventarios físico anual.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (**INTOSAI (2004)**). Afirmo el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: Promover operaciones metódicas, económicas,

eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades; Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma; Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

COSO (2013). El control interno es un proceso llevado a cabo por el concejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tres y actividades continuas-es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.

- Es efectuado por las personas-no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable-no una seguridad absoluta al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad-flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

Objetivos del Control Interno

El marco establece tres categorías de objetivos, que permite a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de control interno:

Objetivos Operativos; hace referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetos de Información; hace referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y puede abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

Objetivos de Cumplimiento; hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Limitaciones del Control Interno

El marco reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones.

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

Las limitaciones pueden ser resultado de:

La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.

El criterio profesional de las personas en toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.

Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.

La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.

Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad; es decir, el control interno proporcionara una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Los Principios Técnicos de Control Interno

El control interno tiene sus principios técnicos, estos principios constituyen los fundamentos específicos que basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, en la actualidad son reconocidos como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa.

Los siguientes principios se consideran de usos generalizados y aplicables al sector empresarial:

- Las Responsabilidades deben ser delimitadas;
- La Separación de funciones deben ser de carácter incompatible;
- Se debe realizar selección de colaboradores honestos, hábiles y capaces;
- Se debe realizar la aplicación de pruebas continuas de exactitud;
- Se debe contar con seguros para protección de los recursos o bienes de la empresa;
- Las Instrucciones deben quedar escritas;
- La utilización de cuentas de control;
- Contabilidad por partida doble;
- Control y uso de formularios pre-numerados;
- Disminuir el uso de efectivo y utilizar más el dinero en cuentas bancarias;
- Depósitos inmediatos e intactos;

Componentes y Principios de Control Interno

Los principios son un total de diecisiete que representan los conceptos fundamentales relacionados con cada componente, esta totalidad de los principios son aplicable a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios son los siguientes:

La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

1.- El Entorno de Control

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

2.- La Evaluación de Riesgos

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

3.- Las Actividades de Control.

- Las organizaciones definen y desarrollan las actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

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

4.- La Información y La Comunicación

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

5.- Las Actividades y la Comunicación

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

Normas del Control Interno

Las Normas de control interno se constituyen como guías generales dictadas por la Contraloría General de la República y tienen como objetivo promover una sana administración de los recursos, en el marco de una estructura adecuada de control interno,

en donde éstas proporcionan las pautas básicas que guían el accionar de las entidades públicas hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.

- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Manual de Auditoria Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.
- Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision, 1990.
- Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994.

Importancia del Control Interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad.

Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos.

A continuación, se presentan los principales beneficios:

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c) El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

- e) El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.
- f) En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a) La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b) La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c) El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- d) La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e) La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f) La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g) La efectividad de las operaciones y actividades.
- h) El cumplimiento de la normativa.
- i) La salvaguarda de activos de la entidad

El fin fundamental del Control Interno

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

La Implementación del Sistema de Control Interno

Todas las entidades y organismos de la empresa privada, establecerán y mantendrán actualizado un sistema de control interno propio para el desarrollo de sus actividades administrativas y financieras, de acuerdo a sus propias necesidades y características de sus operaciones.

La estructura de control interno de las entidades incluye las prácticas y procedimientos utilizados en las actividades administrativas, financieras y técnicas, para el cumplimiento de sus objetivos.

Tipos de Control Interno:

Control Interno Administrativo

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

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

El Control Interno Financiero

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

Es la responsabilidad de las empresas, y principalmente de los gerentes, incluir dentro del trámite normal de las transacciones financieras, los procedimientos que permitan lograr un eficiente control financiero especialmente por medio de los procedimientos de control previo al compromiso y al desembolso.

El Control Interno Previo al Compromiso

El Control Interno previo al compromiso para efectuar un gasto o desembolso, es la revisión y análisis de las operaciones o transacciones propuestas que puedan crear compromisos. Al revisar y analizar cada transacción propuesta se debe examinar, principalmente:

- La propiedad y veracidad de las operaciones propuestas, determinando si están relacionadas directamente con los fines de la empresa;
- La legalidad de las operaciones propuestas, que la operación esté debidamente soportada y de acuerdo a requerimientos fiscales; y
- La conformidad con el presupuesto o la disponibilidad de fondos para respaldar la transacción.

La Documentación del Sistema de Control Interno

El sistema de Control Interno está contenido en el plan de organización, los métodos y procedimientos de autorización y registro de las operaciones, las prácticas sanas utilizadas y el trabajo de personal idóneo para ponerlo en funcionamiento, debiendo estar documentados.

El sistema de Control Interno estará documentado cuando menos en los aspectos siguientes:

- Las Políticas institucionales
- Los Manuales de las Funciones y/o puestos;
- Los Manuales de procedimientos, incluyendo los de contabilidad, presupuesto, tesorería, créditos y otros;
- Los Instructivos para el desarrollo de tareas o actividades específicas; y

- Los Sistemas de información y comunicación para su utilización por colaboradores y unidades administrativas.

La Administración del Riesgo

La administración del riesgo se trata de un proceso permanente e interactivo que lleva a que continuamente la administración en coordinación con la oficina de control interno o quien haga sus veces, revalúe los aspectos, tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenazas para la consecución de los objetivos organizacionales.

De igual manera, implica la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos asociados con una determinada actividad con, procesos o con la entidad en general, con el fin de preparar a las organizaciones para minimizar pérdidas y maximizar sus ventajas.

La Valoración del Riesgo

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

La Identificación de Factores

Es el proceso mediante el cual la alta Dirección en coordinación con la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, determinara los factores internos o externos generadores de riesgos para establecer qué está sucediendo, por qué y cómo.

El Análisis

Una vez identificados los factores de riesgo se debe proceder al análisis, estableciendo en primera instancia, el nivel del riesgo, entendido como la estimación del significado del

riesgo, es decir el establecimiento de la severidad o impacto que puede producir su materialización y en segunda instancia, la frecuencia del riesgo determinado por la probabilidad u ocurrencia del mismo.

Determinación del nivel de riesgo

Analizados los aspectos de probabilidad e impacto y relacionándolos con las actividades de control establecidos, la entidad estará en capacidad de determinar el grado de exposición o vulnerabilidad a que está expuesta.

Manejo del Riesgo

Cualquier esfuerzo que emprendan las entidades en torno a la valoración del riesgo llega a ser en vano si no culmina en un adecuado manejo y control de los mismos, representado en la consideración de acciones efectivas tales como la implantación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos entre otros, que hagan parte de un plan de manejo que conlleve a evitar, reducir, dispersar y atomizar el riesgo, o en Último caso asumir el riesgo.

Plan de manejo de riesgos

Como resultado del nivel anterior, la alta Dirección debe formular el plan de manejo de riesgos, el cual debe identificar de forma precisa las acciones Seleccionadas a seguir para evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir el riesgo, determinando responsables, actividades, presupuesto, tiempos y resultados esperados.

Puesta en marcha del plan

La concreción de resultados se dará en la medida en que la alta dirección lidere y asuma la adopción de las medidas consideradas en el plan, de tal forma que se cree una conciencia del riesgo en el ámbito de la gerencia, que facilite que los ejecutivos den completo soporte al plan.

El Monitoreo

El plan de manejo de riesgos es necesario que sea monitoreado permanentemente, ya que los riesgos nunca dejan de ser una amenaza para la organización. Estas revisiones son esenciales para asegurar que dicho plan permanece vigente, que los factores no han sufrido cambios sustanciales que afecten su implementación.

Primero hay que diseñar y validar un plan que nos ayude administrar los riesgos, y luego es necesario monitorearlo permanentemente teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la organización, el monitoreo es esencial para asegurar que dichos planes permanecen vigentes y para que las acciones sean efectivas. Para ello también hay que evaluar la eficiencia en la implementación y desarrollo de las acciones de control, además es esencial adelantar revisiones sobre la marcha del plan de manejo de riesgos para supervisar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

Cuando se realiza un monitoreo debe estar a cargo de los responsables del área y de la Oficina de Control Interno y su finalidad principal será la de aplicar los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. La Oficina de Control Interno dentro de su función asesora comunicará luego del monitoreo a las respectivas áreas sus hallazgos y sugerencias para el mejoramiento y tratamiento de los riesgos detectados.

CASO

Empresa de Transporte Cruz de Sur

RUC: 20100227461

Gerente: Ramírez Urueta Luis Alfredo

Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. FRANCISCO BOLOGNESI NRO. 495 ZONA INDUSTRIAL (ESPALDA CENTRO BANCARIO STA. ANITA) LIMA - LIMA - SANTA ANITA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼	Obligado a emitir CPE: SI	Ver comprobantes obligados
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 07/06/2016 ▼		
Emisor electrónico desde:	06/11/2014		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 06/11/2014),BOLETA (desde 06/11/2014)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002 ▼		

CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE 20100227461 - TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.

La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos períodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.

Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio			
Periodo	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2017-11	2 284	0	93
2017-12	2 294	0	101
2018-01	2 299	0	101
2018-02	2 305	0	97
2018-03	2 139	0	81
2018-04	2 305	0	103
2018-05	2 320	0	81
2018-06	2 325	0	81
2018-07	2 338	0	103
2018-08	2 348	0	99
2018-09	2 368	0	90
2018-10	2 391	0	104

Reseña Histórica

En el año 1981, fecha en que la familia Ibárcena adquiere la empresa, solo se contaba con 15 vehículos y se servían únicamente las rutas Arequipa - Moquegua - Ilo; Arequipa - Moquegua - Tacna y Arequipa - Valle Tambo.

Transporte Cruz del Sur

Se constituye el 02 de julio de 1960, ante el Notario Público Dr. Eduardo Benavides Benavente, estando inscrito en la ficha 118749 del Registro Mercantil de Lima, como una de las principales empresas del grupo Ibárcena desarrollando sus actividades en el transporte interprovincial de pasajeros por vía terrestre.

Hace 58 años, inicia sus operaciones desde la ciudad de Arequipa, trasladándose posteriormente a la capital de la República para brindar, eficientemente, servicios de cobertura nacional.

Expansión de la Empresa

A partir de 1992, dentro de su política de expansión, desarrolla sus servicios diferenciados que centran su atención en la plena satisfacción del cliente y el valor agregado, con el uso de la más moderna tecnología.

Cruz del Sur en la Actualidad

Actualmente es reconocida como la empresa líder en el mercado peruano, sustentando su éxito en la constante innovación, planeamiento, creatividad y la especial preocupación por cumplir y superar los más altos estándares de servicio al cliente a nivel internacional.

Misión

Somos una empresa innovadora que está comprometida en brindar un servicio de calidad, seguridad y comodidad para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Asimismo, conectar el mayor número de destinos y ofrecer servicios para nuestros diversos clientes y así generar bienestar y solidez para la gran Familia de Cruz del Sur.

Visión

Ser la empresa líder de transporte terrestre interprovincial del Perú para viajar, enviar y trabajar.

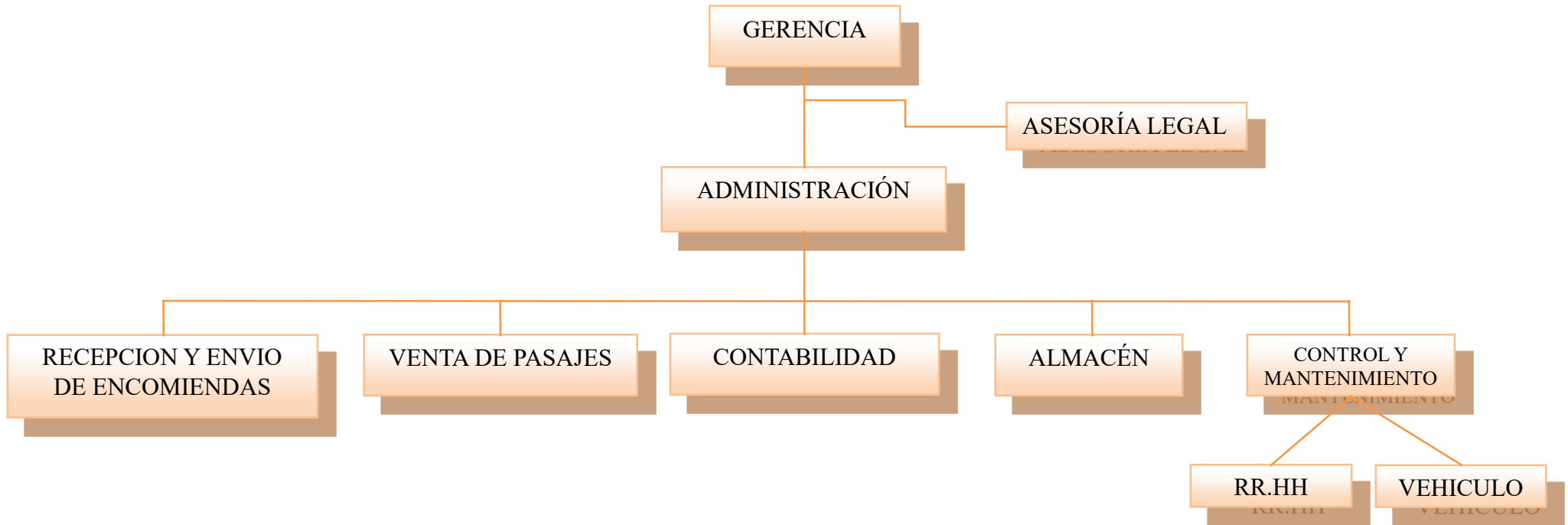
Valores

- Calidad
- Seguridad
- Comodidad
- Puntualidad
- Precio razonable

Objetivos

- Ser la empresa líder en el transporte terrestre a nivel nacional.
- Posicionarme en el mercado (tiempo estimado 5 años).
- Fidelización del cliente.
- Llegar a todo el Perú (Ciudades/Capitales).
- Recuperación de la inversión.
- Lograr el 50% de participación en el mercado (tiempo estimado 10 años).

Organigrama de Transporte Cruz del Sur



Organigrama Funcional

Área de Gerencia

Funciones y Responsabilidades del Gerente.

Bajo su responsabilidad está planificar, dirigir, coordinar y vigilar las actividades administrativas y financieras de la entidad para cumplir los objetivos y el cumplimiento normativo y legal que la rige de manera eficiente, efectiva y económica.

El representante legal de la empresa es el gerente, el cual tendrá a su cargo la administración, dirección y la supervisión de los negocios sociales. El Gerente no podrá ser miembro titular del Directorio, pero el Directorio podrá encargar provisionalmente la Gerencia a cualquiera de sus miembros.

La elección del gerente está a cargo por el directorio, y el directorio está constituido en las escrituras de constitución social. Además para ser gerente no es necesario ser accionistas, ya que esto depende más por las decisiones del directorio de poner una persona idónea para el cargo.

El gerente es quien les hace llegar al directorio un informe acerca del desempeño de la empresa para que puedan tomar decisiones de mejoras si es que lo necesitan.

El tiempo de desempeño del gerente es indefinida y depende del directorio para ser promovido, y en caso de que el gerente se encuentre ausente este cargo puede ser reemplazado por alguna persona que designe el Directorio.

Las Funciones del Gerente

El Gerente es el ejecutor de las disposiciones del Directorio y de la JGA. Las principales funciones de este funcionario son las siguientes:

- Debe realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la sociedad.
- Asegurarse que la contabilidad esté al día.
- Ser la persona encargada de representar a la empresa ante autoridades jurídicas, autoridades administrativas, autoridades laborales, autoridades municipales, autoridades políticas y autoridades policiales.
- Verificar la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales que la regulan. Y designado un contador eficiente.
- Rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la Ley.
- Si se abren filiales se le debe informar al Directorio, además de las operaciones celebradas con accionistas.
- Realizar todas las gestiones y trámites necesarios para la formalización e inscripción en los Registros Públicos de los acuerdos de JGA y de Directorio.
- Girar, suscribir, aceptar, reaceptar, endosar, avalar, prorrogar, descontar, negociar, protestar, cancelar, pagar y descontar letras de cambio, vales, pagarés y otros títulos valores, cartas de crédito o cartas órdenes, letras hipotecarias, pólizas de seguros, y otros efectos de giro y de comercio; y en general realizar todo tipo de operaciones con títulos valores hasta por los límites que le imponga el directorio o la JGA.
- Abrir, cerrar y administrar cuentas bancarias, sean corrientes, de ahorro, crédito o cualquier otra naturaleza, con o sin garantía. Girar cheques sobre los saldos acreedores, deudores o

en sobregiros autorizados en las cuentas bancarias que la empresa tenga abiertas en instituciones bancarias de la República del Perú o de otro país.

- Autorizar la colocación, retiros, transferencias, enajenación y venta de fondos, rentas, valores, reglamentar la emisión de bonos, obligaciones, instrumentos de corto plazo, deuda y cualesquiera otros títulos valores pertenecientes a la Sociedad. Otorgar, contraer y revocar préstamos, mutuos, negociar y renegociar los términos y condiciones de los mismos.
- Suscribir todo tipo de contratos de fideicomiso, incluyendo la transferencia en dominio fiduciario de activos presentes y futuros. En general realizar todo tipo de operaciones bancarias y financieras.
- Celebrar contratos de compraventa internacional, y demás relacionados con el comercio exterior, tales como contratos de crédito documentario y cartas de crédito para importaciones.
- Celebrar contratos de arrendamiento financiero (“leasing”) y de lease-back.
- Celebrar contrato con Almacenes Generales de Depósitos, aceptar, reaceptar, girar, endosar, obtener, recibir y renovar certificados de depósito, conocimientos de embarque, warrants, y cualquier otro título valor, documento mercantil o civil y endosar los documentos correspondientes.
- Ordenar pagos.
- Representar a la Sociedad en licitaciones públicas o privadas, concursos de precios o concursos de méritos.
- Otorgar todo tipo de poderes, incluyendo las facultades que le otorga este artículo exigiendo garantías si lo considera necesario, así como revocar los poderes conferidos.

- Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o deleguen la Junta General de Accionistas o el Directorio.

Responsabilidades

- El cumplimiento de los acuerdos del Directorio y de la JGA, salvo que se disponga algo distinto para casos particulares.
- Los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.
- La existencia, regularidad y veracidad de los sistemas de contabilidad, los libros que la ley ordena llevar a la Sociedad y los demás libros y registros que debe llevar un ordenado comerciante.
- La veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General de Accionistas o al Directorio.
- El ocultamiento de las irregularidades que observe en las actividades de la sociedad.
- La conservación de los fondos sociales a nombre de la Sociedad.
- El empleo de los recursos sociales en negocios distintos del objeto de la Sociedad.
- La veracidad de las constancias y certificaciones que expida respecto del contenido de los libros y registros de la Sociedad.

Área de Asesoría Legal

Es encargado de aplicar las leyes vigentes, así como las disposiciones, normas y procedimientos internos de la Empresa con el propósito de representarla en cualquier acto legal y administrativo, de tal manera que se garantice la protección de sus intereses y buen funcionamiento.

Funciones Principales

- Coordinar dirigir Organizar y controlar las actividades de índole legal, que se generen en la Gerencia.
- Brindar asesoría legal a todas las Áreas de la Empresa a nivel nacional que lo soliciten.
- Aplicar en las actividades de índole legal las disposiciones contenidas en: Leyes, reglamentos, tratados, acuerdos y resoluciones de la Junta Directiva.
- Preparar, Analizar, y documentar los puntos sometidos a conocimiento de la Junta Directiva para su aprobación.
- Representar a la Empresa en asuntos administrativos y judiciales conforme a las disposiciones legales emanadas por la Gerencia General.
- Proteger legalmente los bienes patrimoniales e intereses económicos de la Empresa en el ámbito nacional e internacional.

Área de Administración

El Administrador debe asegurar que la organización opere con eficiencia. Las habilidades específicas, esenciales para un administrador efectivo, incluyen buena comunicación y que sea organizado, sus funciones son:

- Planificar y Organizar; el administrador ejecuta planes a corto y a largo plazo que establecen un grupo claro de objetivos que ayuden a la organización a llegar a donde lo tiene planeado, Para que el administrador tenga éxito al implementar estos planes, debe entender el cómo, el cuándo y el quién del plan. Además de planear, un administrador ofrece eficiencia a través de la organización. Esta organización

permite al administrador coordinar esfuerzos del negocio para lograr uno o un grupo de metas colectivamente.

- Dirección; Después de planear y organizar, el administrador debe establecer la dirección de otros en la organización. Dirigir a las personas dentro de la empresa para lograr un grupo común de metas requiere la combinación de recursos y un sistema efectivo de soporte. Un administrador debe contar con habilidades interpersonales para que pueda manejar las diversas personalidades que existen en una empresa. Además, un administrador efectivo usará las capacidades de los miembros para hacer que el plan tenga éxito. Esto incluye delegar la autoridad, la responsabilidad y el control a otros miembros de supervisión.
- Personal; Otro deber importante del administrador es el que involucra contar con el personal adecuado en la organización. Esto requiere un completo conocimiento de la organización y lo que ésta necesita. El administrador debe coordinar con recursos humanos y otros departamentos dentro de la empresa. Los administradores por lo general desean tener una participación activa en el reclutamiento y selección de nuevos individuos para la organización. Después de contratar personal, el administrador debe valorar activamente el progreso de los nuevos empleados.
- Enlace; Un administrador efectivo es el enlace entre la dirección y el personal. Al relacionar ambas partes, un administrador puede encontrar soluciones que cumplirán con las demandas tanto de la administración como del personal. Esto puede ayudar a lograr en la organización un ambiente positivo libre de muchos problemas y conflictos. El administrador debe administrar la información, el desarrollo y las expectativas de cada uno dentro de la organización y hacer necesarias las correcciones para beneficiar a la organización.

Área de Encomiendas

En el área de encomiendas para un mejor control y seguridad de las mismas se realiza el siguiente procedimiento:

Recepción de Encomiendas

El cliente

- Solicita envío de encomienda.

Oficinista

- Comunica al cliente el costo de envío de encomienda y el horario de partida y llegada.

Cliente

- Si está de acuerdo acepta enviar la encomienda caso contrario desiste.

Oficinista

- Recibe la encomienda.
- Solicita al cliente los datos personales del remitente y destinatario.
- Ingresa datos al sistema y asigna el número correspondiente a la encomienda según la guía.
- Imprime el comprobante de venta con dos copias; el original para el cliente, la segunda copia para la oficina y la tercera copia para el departamento de contabilidad.
- Solicita al cliente la cancelación.

Cliente

- Recibe el comprobante de venta y cancela el valor.

Oficinista

- Recibe el dinero y almacena encomienda según especificaciones establecidas.

Despacho de encomiendas

Cliente:

- Consulta si tiene encomienda a su nombre y entrega original de la cédula.

Oficinista

- Procede a verificar en el sistema.
- Si consta en el sistema registra datos de despacho.
- Entrega encomienda y solicita firma de recepción con número de DNI en la copia del comprobante de venta.

Área de Ventas

En el área de venta:

El cliente;

- Solicita información sobre turnos de viaje y boleto para ir al destino deseado.

El oficinista

- Solicita datos del pasajero para su registro en el sistema, luego se ingresa datos al sistema, imprime comprobante de venta con dos copias para Contabilidad.

El cliente

- Cancela y recibe comprobante de venta.

El oficinista

- Registra en el reporte lista de Pasajeros.
- Entrega reporte y dinero al chofer de la unidad de transporte.
- Prepara reporte de caja diario y envía junto con el depósito y/o dinero en efectivo y los comprobantes de venta a contabilidad.

Área de Contabilidad

El área de contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Funciones

- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad del Centro este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos.
- Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable del organismo, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de funcionarios y empleados.
- Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora, de manera que éstos satisfagan las necesidades institucionales y fiscalizadoras de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos y avance en la ejecución de

programas, recabando para el efecto, las autorizaciones suficientes de las autoridades competentes.

- Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Tesorería y Caja, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.
- Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

Caja

En caja se registra la existencia del dinero en efectivo, con que cuentan las empresas y su disponibilidad es en forma inmediata.

La recepción del efectivo provenientes de venta de boletos y envío de encomiendas, se realiza al cierre del día de manera detallada y cuidadosa con el sustento de los talonarios de Boletas y/o Facturas, este control permitirá reducir la posibilidad de que se cometan errores o un mal uso de los fondos.

Para el pago de los proveedores

El Contador;

- Recibe del proveedor factura para su revisión.
- Anota datos de la factura para su control.
- Programa el pago de la factura.
- Elabora cheque con base en el vencimiento de las facturas.
- Elabora el comprobante de pago.
- Presenta el comprobante de pago, cheque y factura a Gerencia para obtener firmas de autorización.

- Obtiene firma del recibido del proveedor en el comprobante de pago.
- Entrega el cheque al proveedor.
- Realiza la contabilización correspondiente con base en el comprobante de pago.
- Archiva los documentos.

Área de Almacén

En esta área se controla físicamente mediante un control realizado por la persona encargada, de esta forma se mantienen los bienes o artículo inventariados. Este control permite la fácil ubicación de los bienes.

El encargado tiene la obligación de restringir entradas de personal no autorizado, también debe comunicar a la administración de manera semanal su requerimiento según la demanda.

Área de Mantenimiento y Control

Esta área atiende las solicitudes y reclamos por servicio, mantenimiento y reparaciones, e imparte las correspondientes órdenes para la solución de éstos problemas.

Elabora y presenta los reportes estadísticos referidos a aspectos de su competencia.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

En Recursos Humanos

En esta área se planifica, supervisa y se asigna las actividades al personal en turno.

También se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requieran los mismos.

Esta misma se encarga de delegar al personal según la función que se le asigne.

Controla y registra la asistencia y permiso del personal a su cargo.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

En los Vehículos

El mantenimiento adecuado de la flota es clave para el funcionamiento de la misma, afectando a la seguridad de los vehículos, su disponibilidad y consumo de combustible. Un incorrecto o deficiente mantenimiento de un vehículo puede incidir directamente en un daño y de no ser corregido diligentemente, puede dar origen a averías mecánicas que disparen los costes. Por ende:

Se verifica que el vehículo se encuentre en condiciones óptimas para el transporte de pasajeros a las distintas rutas

Estima el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones.

Elabora notas de pedidos de materiales y repuestos.

Abastecimiento de Combustible

Para este proceso la empresa cuenta con proveedores fijos en Chulucanas y Piura, el cual el área de mantenimiento y control se encarga de emitir la orden de carga de combustible. Para con el proveedor deberá emitir semanalmente su informe detallado sobre el abastecimiento hecho, solicitando el pago y anexando la factura correspondiente.

Plan de contingencia

El presente Plan de Contingencias ha sido desarrollado para prevenir, controlar, mitigar las situaciones de emergencia que pudieran ocurrir en nuestra empresa. De esta manera podremos salvaguardar nuestros recursos humanos, unidades de transporte, mantener un nivel competitivo y brindar un mejor servicio.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

2.3.1.1 Definiciones según varios Autores

Obispo & Gonzales (2013). Ambos precisaron que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, en muchos casos en un 100%. El entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumple con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

Márquez (2011). Este autor afirmó que el control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones. Esta es la concepción de control interno es la esbozada en los enfoques contemporáneos.

Coso (2013). En su Marco Integrado de COSO, menciona que el control interno no es un proceso en serie, sino un proceso integrador y dinámico. El marco es aplicable a todas las entidades: grandes, medianas y pequeñas con ánimo de lucro y sin él, así como organismos públicos. Sin embargo, cada organización puede optar por implementar el control interno de manera distinta. Por ejemplo, el sistema de control interno de una pequeña dimensión podría ser menos formal y estructurado, y aun así ser un sistema de control interno efectivo.

Reposo (2014). El control interno es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos organizacionales tanto en relación con la gestión operativa, con la generación de información y con el cumplimiento de la normativa.

De este modo, el control interno apunta al logro de los objetivos , considerando que los mismos presentan tres aspectos desde los cuales deben ser abordados: a) la gestión operativa (es decir, los propósitos operativos que se determinan para la gestión, como por ejemplo completar una obra o atender determinada cantidad de trámites); b) la generación de información (información contable, presupuestaria reportes internos y externos a generar de manera confiable y oportuna); y c) el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

2.3.2 Empresa

Definición

Es una entidad económica de carácter público o privado que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro.

Finalidad de la Empresa

Hay muchos ángulos para definir las finalidades de una empresa según la perspectiva de dueño, gerente, socio, empleado, cliente, comunidad o asesor.

- Satisfacer a los clientes.
- Obtener la máxima rentabilidad.
- Obtener resultados a corto plazo.
- Beneficiar a la comunidad.
- Dar servicio a los clientes.

- Beneficiar a los empleados.
- Dar imagen personal.

Recursos básicos de la empresa

Materiales: todos los bienes tangibles tales como edificios, maquinaria, insumos, etc.

Financieros: es el recurso monetario con el que la empresa funcionará.

Humanos: conformado por todo el personal que labora en la empresa. Este es el elemento más importante dentro de la organización.

Técnico-administrativos: compuesto por el conjunto de procedimientos y sistemas aplicables en una empresa, por ejemplo, el sistema de contabilidad, técnicas de inducción, técnicas de evaluación del desempeño, etc.

Funciones básicas de toda empresa

Recursos humanos: donde se recluta, selecciona, contrata e induce al personal que ingresa a la empresa.

Producción: dónde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, listos para ser consumidos.

Mercadotecnia: dónde se lleva a cabo la función de promoción y ventas de los productos.

Finanzas: dónde se lleva a cabo la obtención y administración de los recursos financieros de la empresa.

Administración: dónde se llevan a cabo las funciones de previsión, planificación, organización, integración, dirección y control de todas las actividades generales de la empresa.

Clasificación de la Empresa

Existen varios tipos de clasificación de las empresas, entre las principales tenemos las siguientes:

- **Comerciales:** empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados, etc.
- **De Servicios:** se dedican a la prestación de servicios no tangibles tales como transporte, limpieza, etc.
- **Por su tamaño.** A continuación, se mencionan algunos de los criterios más utilizados para clasificar a las empresas en grande, mediana y pequeña.
 - a. **Grande** Resulta físicamente imposible poder conocer a todo el personal. Debido a su complejidad el alto ejecutivo le resulta imposible conocer las diversas técnicas. Existe descentralización en la toma de decisiones. El gerente dedica la mayor parte de su tiempo a las funciones administrativas o de coordinación. Se fijan normas y políticas, pues de lo contrario gran cantidad de problemas serían mal resueltos. Es indispensable contar con planes. La comunicación es formal. Se requiere preparar con anticipación al personal, con la capacitación y adiestramiento.
 - b. **Mediana:** Suele tener un ritmo de crecimiento más impresionante que las otras dos. Frecuentemente se le confunde. Se siente necesidad imprescindible de realizar una mayor descentralización. Se empieza a perder contacto con la mayoría del personal. Se requieren mayores planes y control. La alta gerencia comienza a sentir necesidad de poseer conocimientos técnicos administrativos.
 - c. **Pequeña:** El dueño conoce o puede conocer a todos los trabajadores. Los problemas técnicos son elementales y reducidos en número. Existe centralización en la toma de decisiones. El dueño o gerente dedica sólo parte de su tiempo a la administración. Generalmente los problemas se solucionan con procedimientos de carácter informal. No se requieren grandes

previsiones o planeaciones. La comunicación es informal. Fácilmente se pueden intercambiar actividades.

- d. Micro-empresa: Son las empresas industriales, comerciales o de servicios que emplean entre 1 y 15 asalariados y cuyo valor de ventas anuales sea el que determine la SECOFI. Una microempresa es una organización: con propietarios y administración independiente. Que no domina el sector de la actividad en que opera. Con una estructura organizacional muy sencilla. Que no necesita más de 15 empleados.

2.3.3 Transporte

Definición:

Es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

Clasificación del Transporte

Urbano

Esta clasificación es muy importante por las diferencias que implican los dos tipos de viajes. Mientras los viajes urbanos son cortos, muy frecuentes y recurrentes, los viajes interurbanos son largos, menos frecuentes y recurrentes.

Área urbana continua: Espacio territorial constituido por dos (2) ciudades o áreas urbanas pertenecientes a provincias contiguas que, por su crecimiento, han llegado a conformar una situación de conurbación.

Los factores que determinan la existencia de continuidad urbana son las estructuras de accesibilidad, los equipamientos urbanos, las redes de servicios básicos y las funciones urbanas que hacen tangible la integración social, económica y física entre el conjunto, al

establecer y consolidar relaciones de conectividad entre unidades urbanas originalmente separadas.

La continuidad urbana debe ser declarada de manera conjunta, por las dos ciudades o áreas urbanas contiguas, de acuerdo a lo que dispone la Ley.

Transporte Interprovincial

Es aquel que se presta para traslados de personas y/o mercancías exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se presta al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Nacional

Servicio de transporte de ámbito nacional: Aquel que se presta para trasladar personas y/o mercancías entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a regiones diferentes.

Inseguridad e Informalidad en el Transporte Interprovincial

El Buen consumidor (2011). Al servicio de transporte interprovincial en nuestro país aún le falta un gran trecho para brindar un servicio óptimo y seguro.

La mala costumbre de recoger pasajeros en plena carretera y fuera de los terminales o paraderos autorizados, la subida arbitraria de la tarifa de transporte sea cual fuere el destino por motivo de festividades, unidades de transportes de pasajeros que no retransmiten la señal GPS y la inconsciente complicidad del usuario al no tomar serias precauciones cuando va a salir de viaje a las provincias, optando por el menor costo y deseando llegar pronto a su destino sin importarle si la empresa le garantiza algún tipo de seguridad, son los factores que

aumentan los asaltos en las carreteras y los accidentes, entre otros considerables contratiempos.

Medidas como el Plan tolerancia cero, la Creación del Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas, el Sistema de Control y Monitoreo de Vehículos en Ruta, no serán suficientes si no existe una cultura vial que tanto los empresarios del servicio de transportes de pasajeros a provincias, como los choferes y usuarios, asuman un comportamiento preventivo y de auto protección.

La ampliación de rutas y mejoramiento de las vías de comunicación son claves para ofrecer un servicio óptimo que además no malgaste el tiempo del viajero. Rutas congestionadas, recogida de pasajeros en pleno viaje hacen que el tiempo de transporte sea más largo y, por lo tanto, más agotador no sólo para los pasajeros sino para el conductor.

Existen actualmente, alrededor de 342 empresas de transporte interprovincial muchas de ellas sin permiso autorizado y hace menos de una semana la Comisión Permanente del Congreso, aprobó un proyecto de ley que autorizará que autos colectivos puedan dar servicio de transporte interprovincial; esta nueva medida podría poner en riesgo la seguridad del viajero, así como podría ocasionar una congestión vial. El consejo de transportes se opone a dicho proyecto, por las razones ya señaladas.

El comercio (2014), Se obtuvo una publicación que muestra que, de acuerdo con el Consejo Nacional de Transporte Terrestre (CNTT), más del 50% del transporte interprovincial de pasajeros y más del 80% de transporte de carga en el país operan informalmente. Es decir, si tomamos en cuenta que existen cerca de 8.500 ómnibus interprovinciales (no urbanos) y más de 100.000 camiones de carga pesada circulando por las carreteras, tenemos cerca de

un 77% del transporte interprovincial no cumple con las exigencias que regulan sus operaciones.

“Algunos ejemplos de manejo informal es cuando los choferes no descansan el tiempo adecuado, cuando los trabajadores no están en planilla, cuando se les ofrece un sueldo menor del mercado”, comenta José Navarrete, vicepresidente del CNTT.

Portal Gobierno Regional Piura (2015). En una lucha frontal contra la informalidad e inseguridad en el transporte interprovincial, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incrementó lo operativos inopinados a lo largo de las carreteras para reducir en número los 1200 vehículos informales que se han identificado en la región, superando a los 600 que se encuentran operando dentro de la formalidad.

Asimismo, con estas actividades se pretende disminuir la racha de accidentes que se registran en los últimos meses y que, precisamente, se agrava por la informalidad en el transporte y el incumplimiento de las empresas interprovinciales que siguen operando sin respetar lo exigido en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Según se pudo conocer hoy en conferencia de prensa, sólo existen 281 empresas formales, a las que se les visita continuamente para exigir el cumplimiento del "Reglamento Nacional de Administración de Transporte", aprobado por el D.S. N° 017-2009-MTC. Sin embargo, se conoció que mucha de estas empresas en algún momento ha infringido dichas normas. Por ello, se han incrementado las acciones y hasta la fecha se han ejecutado 447 operativos y aplicado 700 actas, esperando superar los 881 operativos realizados y las 1798 actas impuestas en todo el 2014.

Portal Gobierno Regional Piura (2015). El gobernador regional, ingeniero Reynaldo Hilbeck Guzmán, afirmó que se está cumpliendo con las acciones de fiscalización en el

transporte interprovincial, incluidos los terminales terrestres y en el marco de sus funciones como presidente del Comité Regional de Seguridad Ciudadana (Coresec), le compete articular a las demás instituciones en la lucha contra la delincuencia, por ello el lunes próximo se instala la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (Sucamec).

Definición de Control

Control

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Tipos de Control

Control Externo: es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.

El Control Interno: es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

III. HIPÓTESIS

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

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

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación de la tesis

4.1.1 Tipo

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque descriptivo, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades.

4.1.2 Nivel

El nivel de la investigación fue cuantitativo

4.1.3 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.

4.2.2 Muestra

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

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

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de información de la empresa caso, se utilizó un cuestionario.

4.4 Operacionalización de variables

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado al representante legal de la empresa del caso.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6 Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.</p> <p>Caso: Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017?</p>	<p>Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. ➤ Describir las principales características del control interno administrativo de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017. ➤ Realizar el análisis comparativo de Determinar las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017. 	<p>Control interno</p>	<p>Diseño: -No experimental - Transeccional - Descriptivo</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y documental.</p> <p>Instrumento: - Entrevista - Observación directa - Cuestionario.</p>

4.7 Principios Éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.

CUADRO 1

AUTORES	RESULTADOS
Montero (2015)	Según Montero en su tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”. La importancia de tener un buen sistema de control interno, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos.
Joaquín & Céspedes (2013)	El autor en su investigación titulada “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS” determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la

	<p>falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área.</p> <p>Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente.</p>
Saavedra (2014)	<p>Saavedra determinó que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador.</p>
Saavedra (2014)	<p>El autor concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.</p>
Diario el Comercio (2015)	<p>María Jara, titular de la SUTRAN, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas. Por ejemplo, se podrá verificar si el conductor está en planilla, si tiene brevete, si el vehículo cuenta con SOAT, certificado de inspección técnica y autorización de circulación vigente.</p>
Montero (2015)	<p>Según Montero determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos</p>

	administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.
Montero (2015)	Así mismo el autor concluyó que la carencia del control interno como instrumento para la optimización de la gestión administrativa en las empresas de transporte, se manifiesta en la insuficiente optimización empresarial del transporte de pasajeros, específicamente en la falta de eficiencia (productividad), economía (relación beneficio/costo) y efectividad (logros de metas y objetivos).

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y locales.

5.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir las principales características del control interno administrativo de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

CUADRO 2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un departamento de control interno?	X	
2	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		X
3	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?	X	
4	¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?	X	
	TOTAL	3	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con supervisores de ruta?		X
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	TOTAL	5	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	X	
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
4	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?	X	
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
7	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.	X	
	TOTAL	7	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		X
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?	X	
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	TOTAL	5	1

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?	X	
2	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?	X	
3	¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte interprovincial?	X	
4	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?	X	
5	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?	X	
6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
7	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?	X	
8	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?	X	
	TOTAL	8	0

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Realizar el análisis comparativo de Determinar las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Montero (2015). Menciona la importancia de tener un buen sistema de control interno, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos.	La empresa Cruz del Sur cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos.	COINCIDE

<p style="text-align: center;">COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Joaquín & Céspedes (2013). Determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente.</p>	<p>En Cruz del Sur, se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización, para determinar responsabilidades e inconsistencias generadas por ineficiencia o errores del personal.</p>	<p style="text-align: center;">NO COINCIDE</p>
<p style="text-align: center;">COMPONENTE DE SUPERVISION Y MONITOREO</p>	<p>Saavedra (2014). Determinó que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas.</p>	<p>En Cruz del Sur, se realizan supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones</p>	<p style="text-align: center;">COINCIDE</p>

<p>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Saavedra (2014). Determinó que de acuerdo a ley se cumpla el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador.</p>	<p>de descanso y sobriedad antes de conducir.</p> <p>En Cruz del Sur, se cancela a tiempo las remuneraciones al personal.</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Saavedra (2014). Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin</p>	<p>En Cruz del Sur, Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal para el buen cumplimiento de las y actividades establecidas.</p>	<p>COINCIDE</p>

	de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.		
COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Diario el Comercio (2015). La SUTRAN, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas.	En Cruz del Sur, Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente, si su personal cumple con los requisitos establecidos por el MTC, lo cual reducirá significativamente los gastos innecesarios para la empresa.	COINCIDE
	Montero (2015). Determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos	En Cruz del Sur, los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito y las normativas vigentes como son: las ordenanzas municipales, Reglamento Nacional	NO COINCIDE

<p>COMPONENTE</p> <p>SUPERVISIÓN Y</p> <p>MONITOREO</p>	<p>administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.</p>	<p>de Administración de Transporte, logrando así la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la empresa.</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.

Según la revisión de los antecedentes nacionales y locales se determinó que:

- a) Es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. **(Montero ,2015).**
- b) La falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente. **(Joaquín & Céspedes, 2013).**
- c) Los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas, se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. **Saavedra (2014).** De esta manera el personal actuará y responderá positivamente ante sus responsabilidades, funciones establecidas.
- d) **Saavedra (2014).** Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.
- e) **Diario el Comercio (2015).** La SUTRAN, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas.

- f) **Montero (2015)**. Determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir las principales características del control interno administrativo de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

- a) La investigación determinó que en la empresa Cruz del Sur para su mejor control del cumplimiento de sus actividades cuenta con un departamento de control interno.
- b) En la gerencia los problemas presentados, relacionados con el personal, usuarios y proveedores no se resuelve oportunamente, lo cual indica una ineficiencia en sus actividades, causando malestar e inconformidad en los usuarios.
- c) Los procedimientos administrativos y operativos, son supervisados, dando cumplimiento al manual de políticas y procedimientos, a fin de cumplir con el logro de las metas y los objetivos de la empresa.
- d) La empresa Cruz del Sur, cuenta con: técnicas para identificación y evaluación de riesgos y un plan de contingencia para afrontar los mismos, de esta, manera prevenir, controlar, y/o mitigar de manera significativa los riesgos presentados.
- e) La empresa no cuenta con supervisores de ruta algo que es muy necesario para poder controlar que los choferes no suban pasajeros en el camino. Sin embargo cuenta con GPS para la ubicación de sus unidades.
- f) Las operaciones contables se centralizan en Lima, el área contable de cada agencia cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y envió de información oportuna a la sede central, para el logro de los objetivos.
- g) La empresa cuenta con un área de archivo protegida en un lugar específico, para la documentación importante y sustentatorio comercial.

- h) Transportes Cruz del Sur, realiza evaluaciones de calidad del servicio al usuario, en el área de atención al público, de esta manera ver las falencias como quejas y reclamos presentados por los clientes y mejorar el mismo.
- i) Las funciones y responsabilidades del personal de esta empresa se encuentran segregadas, es decir cada uno es responsable de su función, de esta forma se realizará el buen cumplimiento de las mismas y contribuirá al logro de los objetivos y las metas trazadas.
- j) La estructura organizacional y el manual de políticas y procedimientos de Transportes Cruz del Sur se encuentran actualizados y son de fácil acceso al personal, de manera que el personal cumpla sus funciones según el cargo asignado.
- k) La empresa cumple puntualmente con el pago de remuneraciones y beneficios sociales del personal y para efecto de los pagos se utilizan los instrumentos de bancarización.
- l) Transportes Cruz del Sur, indica que su información no fluye en todos los niveles de la empresa, sino que es manejada solamente entre gerencia y administración. Los trabajadores operadores y auxiliares de Cruz del Sur, conocen sus funciones y responsabilidades.
- m) La planificación de las actividades de Cruz del Sur es comunicada oportunamente. La administración informa a gerencia los inconvenientes presentados con los usuarios y proveedores en la organización. La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones.
- n) Su personal operador de transporte cuenta con los requisitos establecidos por el MTC, a los mismos se les aplica pruebas psicológicas, conocen el reglamento de tránsito para un mejor servicio brindado.

- o) La empresa evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte, realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir. Así mismo se controla los reportes de infracciones de manera permanente.

5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Realizar el análisis comparativo de Determinar las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.

- a) La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes, tal como lo menciona **Montero (2015)**. Menciona la importancia de tener un buen sistema de control interno, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Lo que Coincide con la empresa Cruz del Sur, que cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

- b) **Joaquín & Céspedes (2013)**. Determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente. Lo que No Coincide con Cruz del Sur, donde se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes

presentados en la organización, para determinar responsabilidades e inconsistencias generadas por ineficiencia o errores del personal.

- c) **Saavedra (2014)**. Determinó que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas. Lo que Coincide con Cruz del Sur, se realizan supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir. Asimismo se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. Lo que Coincide con Cruz del Sur, la cual cumple puntualmente con el pago de remuneraciones y beneficios sociales del personal.

- d) **Saavedra (2014)**. Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente. Lo que Coincide con Cruz del Sur, donde encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal para el buen cumplimiento de las y actividades establecidas.

- e) La SUTRÁN, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas. (**Diario el Comercio, 2015**). Lo que Coincide En Cruz del Sur, donde se verifican los reportes de infracciones de

manera permanente, su personal cumple con los requisitos establecidos por el MTC, lo cual reducirá significativamente los gastos innecesarios para la empresa.

- f) **Montero (2015)**. Determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad. Lo que No Coincide con Cruz del Sur, donde los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito y las normativas vigentes como son: las ordenanzas municipales, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, logrando así la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Se concluye según los Autores de los antecedentes del Perú:

- 1) **Montero (2015)**. En su tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”. Concluyo que es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlo.

- 2) **Joaquín & Céspedes (2013)**. En su investigación titulada “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de Transportes ITTSABUS”. Determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente.

- 3) **Saavedra (2014)**. En su investigación titulada “Control Interno en los procedimientos Administrativos y Económicos de la Empresa American Express”. Determinó que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas. Asimismo, se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. De esta manera el personal actuará y responderá positivamente ante sus responsabilidades, funciones establecidas.

- 4) **Saavedra (2014)**. En su investigación titulada “Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa de América Express”. Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa y realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos, es con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.

- 5) **Diario el Comercio (2015)**. La SUTRAN, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas.

- 6) **Montero (2015)**. En su Tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014”. Concluyó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

6.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Se concluye que en la empresa Cruz del Sur;

- 1) La empresa si cuenta con un departamento de control interno que se encarga de supervisar que se cumplan con los procedimientos en cada oficina. Se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. La solución de los inconvenientes presentados está a cargo de la sede Principal.
- 2) Se determinó que la empresa Cruz del Sur, no cuenta con supervisores de ruta debido a que son demasiadas unidades algo difícil de controlar, y por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros. Sin embargo, Cuenta con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades.
- 3) La empresa de transporte normalmente tiene algunos problemas relacionados con las encomiendas las cuales al momento del envío el cliente no declara en verdadero contenido de estas encomiendas las cuales pueden ser frágiles y sufrir daños en el camino o las cuales pueden ser de gran valor económico, al no realizar esto la empresa no reconoce en caso de daños o perdida debido a que no se conoce el contenido de la encomienda.
- 4) Otro problema frecuente es que muchos menores de edad viajan sin autorización los cuales son detectados debido al gran control que existe y cuando esto se detecta se sanciona a la empresa, debido a esto existen controladores de embarque quienes se encargan de verificar que quienes viajan llevan sus documentos en regla.

6.3 Respecto al Objetivo Específico 3

- 1) La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes, tal como lo menciona **Montero (2015)**. Es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Lo que Coincide con la empresa Cruz del Sur, que cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

- 2) **Joaquín & Céspedes (2013)**. Determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes, generando inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente. Lo que No Coincide con Cruz del Sur, donde se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización, para determinar responsabilidades e inconsistencias generadas por ineficiencia o errores del personal.

- 3) **Saavedra (2014)**. Determinó que deberán cumplirse los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas. Lo que Coincide con Cruz del Sur, se realizan supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir. Asimismo, se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. Lo que Coincide con Cruz del Sur, la cual cumple puntualmente con el pago de remuneraciones y beneficios sociales del personal.

- 4) **Saavedra (2014)**. Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente. Lo que Coincide con Cruz del Sur, donde encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal para el buen cumplimiento de las y actividades establecidas.
- 5) La Sutrán, explicó que la hoja de ruta electrónica facilitará la fiscalización de los documentos exigidos a empresas y transportistas. (**Diario el Comercio 2015**). Lo que Coincide En Cruz del Sur, donde se verifican los reportes de infracciones de manera permanente, su personal cumple con los requisitos establecidos por el MTC, lo cual reducirá significativamente los gastos innecesarios para la empresa.
- 6) **Montero (2015)**. Determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad. Lo que No Coincide con Cruz del Sur, donde los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito y las normativas vigentes como son: las ordenanzas municipales, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, logrando así la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- 1) En la Empresa Cruz del Sur existe un departamento de control interno, pero está a cargo de la sede Principal, lo cual se recomienda que se debe implementar una oficina de atención al usuario en cada una de las sucursales de las ciudades más importantes en donde los clientes puedan acudir en caso de no ser atendidos correctamente, para así poder tomar las medidas necesarias, como mejorar el servicio o sancionar a los trabajadores que no cumplen bien su función.
- 2) Debido a que la empresa no cuenta con supervisores de ruta se le recomienda que en cada viaje utilice un supervisor que verifique que el bus no se detenga en el camino, así como supervisar el cambio de chofer en cada cierta hora para evitar que se queden dormidos y no ocasionen accidentes.
- 3) Se recomienda que al momento de recibir las encomiendas se implemente un protocolo con el fin de detectar productos explosivos, inflamables, etc. El cliente deba detallar el contenido de estas para poder seleccionar en lo que es frágiles o no, además de evitar el demoro de la entrega debido a que pueden haber encomiendas que contengan productos perecibles. Además el personal encargado de las encomiendas deben de tener en cuenta el correcto llenado de la guía para que llegue al lugar del destino y no se valla a otra oficina.
- 4) Se recomienda que los mismos supervisores de ruta pueden realizar la tarea de verificar que no suban personas ebrias, que no suban bebidas alcohólicas al bus, así como también tener dispositivos de velocidad visibles a los pasajeros, para evitar la excesiva velocidad.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

Álvarez, C & Camargo, M (2013). “Análisis Sobre la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (Meci) Entre los Años 2008 y 2012 en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (Datt)”, disponible en: <http://esdocs.com/doc/2726559/compromiso-organizacional-base-fundamental-del-principio>

Cabrera, C & Ortega, A (2014). La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S. De la ciudad de Barranquilla 2014-2. Disponible: <http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/513>

Joaquín, D & Céspedes. M (2013). “Diagnóstico del Sistema de Control Interno actual en el Proceso Específico de las ventas de la Empresa de Transportes ITTSABUS disponible: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/124/1/JOAQUIN_LEONE_LA_DIAGNOSTICO_SISTEMA_CONTROL.pdf

Márquez, B (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos, disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Modelos%20contempor%C3%A1neos%20de%20control%20interno.%20Fundamentos%20te%C3%B3ricos.pdf>

Méndez, S (2013). Importancia objetivos y características de la administración en las organizaciones, disponible en: <http://jimenezmendezcufm.blogspot.pe/2013/03/importancia-objetivos-y-caracteristicas.html>

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

Obispo, D y Gonzales, L (2013). La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú. 2013. Disponible

en:<https://www.google.com/searchclient=ubuntu&channel=fs&q=LA+OPTIMIZACION+DEL+SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO+DE+INVENTARIOS+EN+EL+DEPARTAMENTO+DE+ALMACEN+DE+LAS+EMPRESAS+COMERCIALES+DEL+PERU.+2013.&ie=utf-8&oe=utf-8>

Saavedra, C (2014), Control Interno en los Procedimientos Administrativos y Económicos en la Empresa AMÉRICA EXPRESS, disponible: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461/283>, Revista IN CRESCENDO - Ciencias Contables y Administrativas - Vol. 01, N 02, Noviembre 2014

Zarzar, N (2014). Contraloría General de la República - Marco Conceptual del Control Interno, disponible en:http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Hemeroteca

Diario el Comercio (2015). Sutrán: buses sin hoja de ruta electrónica serán retenidos, disponible en: <http://elcomercio.pe/lima/transporte/sutran-buses-sin-hoja-ruta-electronica-seran-retenidos-noticia-1808029>

El Buen consumidor (2011). La situación del transporte interprovincial en el Perú, disponible en: <http://elbuenconsumidor21.blogspot.pe/2011/08/la-situacion-del-transporte.html>

El comercio (2014). El 77% del transporte interprovincial es informal, disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/77-transporte-interprovincial-informal-noticia-1702839>

Normas de Control Interno (2006). Disponible en: http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_320_2006_CG.pdf

Portal Gobierno Región el Piura (2015). Aumentan operativos contra informalidad en transporte interprovincial, disponible en: <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=1022&per=2015>

Portal Gobierno Regional Piura (2015). Gobernador regional reafirma acciones de fiscalización contra la delincuencia en el transporte interprovincial, disponible en: <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=962&per=2015>

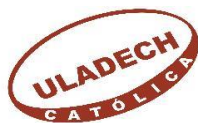
Reposo (2014). Normas generales de Control Interno para el Sector Público Nacional, disponible en: <http://www.sigen.gov.ar/normativa/pdfs/ngci.pdf>

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

Transporte Interprovincial. Disponible en: <http://www.derechoambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-1.html>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Aplicado a la Empresa Cruz del Sur. Para determinar la Caracterización del Control Interno.

FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha : Noviembre – 2018.

Encuestador(a) : Luis Alberto Peña Castillo

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
2	¿La empresa cuenta con un departamento de control interno?		
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?		
5	¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		
	TOTAL		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con supervisores de ruta?		
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		
4	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
	TOTAL		

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
4	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		
5	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		
6	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		

7	Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.		
TOTAL			

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		
2	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		
3	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?		
4	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
5	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
TOTAL			

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		
2	¿Cuenta el personal operador de transporte con los requisitos establecidos por el MTC?		
3	¿Se aplican pruebas psicológicas a los operadores de transporte interprovincial?		

4	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento de tránsito?		
5	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?		
6	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
7	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?		
8	¿Se verifican los reportes de infracciones de manera permanente?		
TOTAL			

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses / 2018			
	SEP	OCT	NOV	DIC
Recolección de información	X	X		
Trabajo de campo	X	X		
Elaboración del Informe de Tesis		X	X	
Presentación del Informe de Tesis				X
Presentación de Artículo Científico				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	50
Laptop	1	Unidad	2000
TOTAL S/.			2050

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Movilidad	15	Pasajes	5	75
Fotocopias	200	Unidad	0.30	60
Impresiones	200	Unidad	0.30	60
Grabación de CD	2	Unidad	5	10
Taller	1			2100
TOTAL S/.				2305

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	2050.00
Servicios	2305.00
TOTAL S/.	4355.00

IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.