



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y
SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC,
CHICLAYO-2018.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Huamán Huamán, Fanny
Bach. Rodas Portilla, Claudia Celeste**

Asesora:

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento.

**Pimentel – Perú
2018**

**CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO-2018.**

Asesor: Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Firma

Presidente: Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
Firma

Secretaria: Dra. Sofía Irene Delgado Wong
Firma

Vocal: Mg. Abraham José García Yovera
Firma

DEDICATORIA

*Al Señor Todo Poderoso
Proporcionarme, fortaleza, sabiduría, inteligencia y
Salud para poder seguir adelante.*

*A mis padres AUGUSTO y INA
Por la ayuda incondicional ofrecida,
Por las lecciones y
Ejemplos que me inculcaron y
Fomentaron en mí las ganas de superación.*

Claudia Celeste Rodas Portilla

*A Dios por darme esta hermosa existencia, amor y
Sabiduría en todo mi camino profesional y personal.*

A mi hermosa familia.

*Mis padres Luis y Rosa por confiar y creer que mi educación es la más grande
herencia que me pueden ofrecer. .*

*A mis hermanos Karina y Juan quienes me han apoyado siempre y
Con cariño han sabido darme los mejores consejos de vida.
A ellos mi esfuerzo, dedicación y trabajo.*

Fanny Huamán Huamán

AGRADECIMIENTO

A Dios

Gracias, por darnos las fuerzas y salud necesarias

Para lograr nuestros sueños

Profesionales.

A NUESTROS Padres

Agradecemos a ellos por darnos la vida

Y por su amor incondicional y sus consejos Y

los valores que inculcaron en nosotras

A NUESTRA Docente

Gracias a la Mg. Heredia Llatas por su paciencia,

Sus consejos y sobre todo por ayudarnos en este transcurso del tiempo y El

desarrollo de la presente tesis.

Finalmente agradecemos a la Empresa Transporte El Cumbe SAC. – Chiclayo,

Por habernos brindado la información necesaria y

Por haber confiado en nosotras y

Hacer realidad nuestra investigación.

Las Autoras

RESUMEN

En el desarrollo de esta investigación hecha en la empresa de transporte El Cumbe se pudo apreciar múltiples deficiencias en las etapas del proceso del control en el flujo de pasajes que tiene sus incidencias en la rentabilidad de la empresa como: falta de registros históricos tanto digitales como físicos de la frecuencia de viajes por clientes y su debida contabilidad en un sistema integrado de búsqueda, carencia de protocolos de atención al cliente el cual genera improvisación en la forma de adquirir el boleto, ausencia de documentos administrativos y contables que apoyen al monitoreo y seguimiento del control mediante indicadores pre establecidos de gestión económica.

En este sentido, se tomó como referentes algunas investigaciones de gran relevancia para el logro de los objetivos de este estudio, el cual permitió aportar soluciones efectivas a este problemática del control interno y su incidencia en la rentabilidad. Sin embargo no se puede dejar de tomar en cuenta que aunque tengan un sistema de control interno habrá problemas de monitoreo porque la función de ellas no está dadas por las tecnologías o herramientas informáticas sino por el factor humano que es realmente quien realiza el control respectivo.

Palabras clave: Control Interno, flujo de pasajes y Rentabilidad.

ABSTRACT

In the development of this investigation of the one made to the transport company el cumbe it was able to appreciate multiple deficiencies in the stages of the control process in the flow of passengers that have its impact on the profitability of the company as: lack of historical records of both digital of how physicists of the frequency of trips by clients and their due accounting in an integrated search system, lack of customer service protocols which genres improvisation in the way of acquiring the ticket, absence of administrative and accounting documents that support the monitoring and follow-up of the pre indicators through established control: economic management.

in this sense, some research of great relevance for the achievement of the objectives of this study, which allowed to provide effective solutions to an eastern problem of internal control and its impact on profitability, was taken as benchmarks. however, it cannot be ignored that they have although an internal control system there will be monitoring problems because their function is not given by the technologies, computer tools or by the respective human factor that is actually the one that performs the control of

Key Words: Internal Control, Passage Flow and Profitability

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.1.1. Contexto Internacional.....	12
1.1.2. Contexto Nacional.....	12
1.1.3. Contexto Local.....	14
1.2. Trabajos previos.....	14
1.2.1. A Nivel Internacional.....	14
1.2.2. A Nivel Nacional.....	17
1.2.3. A Nivel Local.....	19
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	22
1.3.1. Control Interno.....	22
1.3.2. Flujo de Pasajes.....	26
1.3.3. Rentabilidad.....	27
1.4. Formulación del Problema.....	31
1.5. Delimitación de la Investigación.....	31
1.6. Justificación e Importancia de la Investigación.....	31
1.6.1. Justificación teórica.....	31
1.6.2. Justificación Social.....	32
1.6.3. Justificación Metodológica.....	32
1.6.4. Importancia.....	33
1.7. Hipótesis.....	33
1.7.1. Hipótesis General.....	33
1.7.2. Hipótesis Específicas.....	33
1.8. Objetivos de la Investigación.....	34
1.8.1. Objetivo general.....	34

1.8.2. Objetivos específicos.....	34
II. MATERIALES Y MÉTODO.....	35
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	35
2.1.1. Tipo de investigación.....	35
2.1.2. Diseño de Investigación.....	35
2.2. Población y Muestra.....	35
2.2.1. Población.....	35
2.2.2. Muestra.....	36
2.3. Variables y operacionalización.....	36
2.3.1. Variable Independiente: Control Interno.....	36
2.3.2. Variable Dependiente: Rentabilidad.....	36
2.3.3. Operacionalización de las Variables.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	39
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	39
2.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	39
2.5. Procedimiento para la recolección de datos.....	39
2.5.1. Elaboración del cuestionario.....	39
2.5.2. Desarrollo del cuestionario.....	40
2.5.3. Plan de análisis estadístico de datos.....	40
2.5.4. Criterios éticos.....	40
2.5.5. Criterios de rigor científico.....	41
III. RESULTADOS.....	43
3.1. Tablas y figuras.....	43
3.2. Discusión de Resultados.....	54
3.3. Aporte Científico.....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS.....	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	37
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla 3 Criterios éticos.....	41
Tabla 4 Criterios de Rigor Científico	42
Tabla 5 Existe un mecanismo de control para la venta de pasajes de la Empresa de Transporte El Cumbe.	43
Tabla 6 Cuenta con un instrumento de control durante el viaje en ruta Chiclayo-Cajamarca y viceversa Empresa de Transporte El Cumbe.	44
Tabla 7 Si existen las políticas corporativas en la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.....	45
Tabla 8 Política de incentivos para los vendedores de la Empresa de Transporte El Cumbe	46
Tabla 9 Lleva un seguimiento de control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas de parte de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.	47
Tabla 10 El personal de ventas cumple con las políticas de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.	48
Tabla 11 Los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio en la.....	49
Tabla 12 La Empresa Transporte El Cumbe necesita mejorar la atención en el área de ventas de pasajes.....	50
Tabla 13 El personal de venta se siente satisfecho con sus funciones en la Empresa Transporte El Cumbe SAC	51
Tabla 14 La Empresa Transporte El Cumbe SAC cuenta con método de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje.	52
Tabla 15 La Empresa Transporte El Cumbe SAC cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja.	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mecanismo de control para la venta de pasajes.....	44
Figura 2. Instrumento de control durante el viaje ruta Chiclayo- Cajamarca	45
Figura 3. Políticas corporativas en el personal de ventas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC.....	46
Figura 4. Políticas de incentivos para vendedores de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC	47
Figura 5. Seguimiento y control en el área de ventas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC	48
Figura 6. El personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC	49
Figura 7. <i>Los choferes llevan un procedimiento en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC.....</i>	50
Figura 8. <i>Atención en el área de ventas de pasajes.....</i>	51
Figura 9. <i>Satisfacción del personal de ventas con sus funciones</i>	52
Figura 10. <i>Método de localización referente a las paradas durante el viaje.....</i>	53
Figura 11. <i>Trasportes El Cumbe cuenta con las evidencias para cuando desarrolle un arqueo de caja.....</i>	54

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones necesitan ejercer el control interno permanentemente, a fin de verificar que las normas, políticas, procesos operativos y administrativos se cumplan a cabalidad; en la presente investigación para identificar las falencias de cada una de las áreas, con las que cuenta la empresa de Transporte interprovincial El Cumbe SAC, siendo en el caso específico en el área de venta de pasajes, así como en el área de operaciones a fin de verificar e identificar de que forma el control interno en el flujo de pasajes influyen en la rentabilidad de la empresa, es decir, analizar como realizan sus procesos, como manejan su información que si lo sistematizan y dan cierta confiabilidad en forma oportuna de datos que puedan ser utilizados para la toma de decisiones financieras y operativas buscando con ello reducir el déficit económico, la incertidumbre aprovisionamiento de toda clase de recursos para la operatividad y garantizando la aplicación de las normas y leyes establecidas por las autoridades competentes y las declaración de regularización tributaria.

Por ello, es imprescindible que todas las empresas no importa cuál sea el giro y el tamaño de ellas deberán de contener en su gestión general procesos y procedimientos que, impidan los fraudes y negligencias en la asignación de recursos: económicos y financieros que repercutan de forma negativa en los márgenes de ganancias que se obtienen por ofrecer dichos productos o servicios por: personal incapaz, ineficiente distribución de gastos operativos y mal versación de fondos.

Es necesario, y de suma importancia que las empresas mantenga un sistema que pueda prevenir la pérdida de recursos, el incumplimientos de los objetivos estratégicos y la falta de capitales y activos fijos que garanticen las operaciones e inversiones de los proyectos de las organizaciones con el fin de darle al cliente un servicio y más oportunidades que satisfaga sus necesidades y le otorgue más valor al producto y servicios.

La empresa materia de este estudio, fue analizada para determinar la inmovilizaciones imprevista que se detectaron en los viajes interprovinciales, de esta manera se procedió a estructurar medidas de control tecnológico; como la implementación

no solo de monitoreo a través del GPS sino también la implementación de un diseño que facilite la rendición de cuenta de cada piloto en las rutas de transporte.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto Internacional.

Pereira (2019) Control es cualquier acción dictada o implementada por la administración de una empresa con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos, para ello el cumplimiento de los controles se tiene que evidenciar (debe quedar debidamente registrada para poder ser comprobada, demostrada o en su caso auditada).

Ferrer (2016) explica que la rentabilidad es el medio por el cual una empresa y/o organización determina en el corto plazo las ganancias que le ocasiona un producto y/o servicio de acuerdo al volumen de ventas y como este ingreso se deducen los costos y gastos operativos de las actividades económicas.

Teniendo en cuenta la variable control interno en adelante CI consideramos, que tiene su importancia en la efectividad de generar mediciones exactas y bien definidas sobre que controlar y hacer seguimiento y para ello se debe de estudiar cada proceso clave y procedimiento. Por ello, dicha indagación intenta identificar factores claves en el transporte tanto urbano como anexos rurales en la metrópolis de Barranquilla en el periodo del 2013 (Cabrera y Ortega, 2013)

1.1.2. Contexto Nacional.

En este estudio determinamos que las empresas buscan un buen funcionamiento bancario para llevar un correcto control en sus gastos y para ello tomamos en cuenta este estudio de:

Benavides (2014) manifiesta que el apoyo financiero o llamado también en palabras técnicas apalancamiento sirve para que las organizaciones puedan acceder a capitales teniendo como prioridad sus proyectos de inversión. Sin embargo, esta forma de adquirir dinero solo es efectiva si la organización conoce al detalle sus costos y gastos por la cual puede hacer un uso útil a dicha forma de funcionamiento bancario.

Se toma el presente estudio como referencia, por su relevancia en el caso de: Procesos de pagos que deben de considerar las empresas para su operatividad y funcionamiento:

Carranza, Céspedes & Yactayo (2016) En su investigación denominada: “Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”. Dicha organización en la última ue también década se ha desarrollado a tal punto de crecer no solo económicamente sino que también a nivel financiero. Por ello, el área de tesorería enfrenta retos por el incremento del número de operaciones que realiza como: pagos a proveedores, pagos de recibos por honorarios a equipos técnicos, pagos de sueldos a los profesores y administrativos, pagos de servicios generales entre otros. Todas estas operaciones no son registradas de manera correcta mediante formatos pre establecidos o son registrados de forma tardía e informal el cual a la hora de hacer reportes generan información tediosa y difícil de comprender el cual pone en tema de asunto el profesionalismo del área y pone en riesgo además la competitividad económica de generar conocimiento útil para la toma de decisiones.

Existen empresas que tiene un sistema de control interno bien implementado este es el caso que presentamos a continuación:

Martínez, (2014). En su investigación denominada: “El Control Interno en la gestión del área de Tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, desarrollada en la ciudad de Lima. Tuvo como objetivo: Mejorar la administración del departamento de tesorería en la organización de servicios mediante un control interno. Se utilizó, la metodología no práctica– descriptiva. Concluyó: las medidas del control recae con más relevancia en el factor económico y financiero, es decir, se trata de establecer reglamentos y protocolos en el manejo de efectivo y capitales que vallan directo a las operaciones o inversiones empresariales Además, se pudo constatar que la implementación de un sistema de control debe de involucrar a todos los departamentos que integra unan empresa, es decir, que cada departamento o área debe de integrarse en los procesos de monitoreo y seguimiento mediante reportes y rendición de cuentas evidenciadas y justificadas de gastos e inversiones en sus operaciones que busquen no solo la calidad sino que también encuentren la efectividad entre el precio y los costos que establecen cada objetivo departamental que los involucra con el objetivo general.

1.1.3. Contexto Local.

La organización materia de la presente investigación denominada El Cumbe es una empresa que presta servicios de transporte interprovincial, el cual está inmersa dentro de las nuevas tendencias y demandas del mercado, es decir, que por efectos de la globalización los gustos y preferencias de los clientes cambian vertiginosamente incrementando la competitividad empresarial que se transforma en acciones conminadas de innovación y mejoras de los procesos estas acciones son impulsadas también por la competencia quien en su afán de sobrevivir dentro del mundo empresarial y económico hace esfuerzos por satisfacer de forma más efectiva al cliente.

En este sentido, el desafío empresarial se orienta a cambiar los procesos más significativos llámense entre estos la atención del check out y check in; así como el embarque de las maletas y el proceso de logístico de entrega a destino, además de mejorar los tiempos y la frecuencia de parada en las unidades de transporte que está obligada hacer por medio de regulaciones y normativa de ley, entre otros la finalidad de esto es que se pueda mejorar los índices de rentabilidad entiéndase como los ingresos netos ya deducidos de los impuestos tributarios.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A Nivel Internacional.

Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) en su investigación Control interno y su influencia en la gestión de administrativa del sector público, concluyen que “el Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad”. [Asimismo en su misma investigación afirma que teniendo una concepción desde adentro no implicaría en costos y gastos adicionales que se tenga que añadir a los procedimientos de control existentes, al contar con sistema de control adicionado en el mismo proceso generará valor a la empresa; si se adiciona como un área aparte aumentará los costos y se convierte en una carga que no genera valor]. (...) enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al Control Interno efectivo e integrando los

diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios”.

La presente investigación nos deja entender que el control interno debe ser como parte del ciclo de administración, siendo diseñada desde adentro, para integrarla en los procesos tanto operativos como administrativos, que sirva como una especie de seguimiento permanente para el cumplimiento las políticas de planificación, organización, dirección y ejecución, así como evitar costos adicionales, vale decir todos controlan a todos.

Solís (2015) en su tesis denominada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos CARHOL S.C”. Cuyo objetivo principal fue: Analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la Disminución de la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A. Obteniendo como resultados que el control que se realiza es continuo pero no es de calidad, ya que existen llamadas de atención por parte del órgano de control por no dar un servicio adecuado debido a falencias o equivocaciones de los despachadores, los cuales no tienen una formación como vendedores y en atención al cliente lo que genera bastantes fallas, asimismo no cuentan con un manual de control interno para aplicar y determinar los tiempos y actividades como responsabilidades para un debido control de los procesos de comercialización.

Esta investigación como un trabajo antecedente en lo que respecta a nuestras variables de investigación, demuestra la importancia de ejercer un control interno para evitar y prevenir las fallas en el proceso administrativo y de esta manera conseguir la rentabilidad esperada, siendo insistente el control interno en el área de comercialización, donde de acuerdo a sus resultados manifiesta que sus vendedores no tienen un formación y/o capacitación en la materia; por lo que es importante a fin de tener en cuenta que nuestra investigación se analice este aspecto.

Añazco (2015) en su indagación denominada: “Proceso del sistema de monitoreo interno tanto financiero como administrativo en Cooperativa de Transporte de Asociados Cantonales”. El objetivo principal fue: Crear adecuados procesos de inspección financieros y administrativo, para la actuación de sus operatividad en la empresa Cooperativa de transportes Asociados Cantonales, Se utilizó el método: inductivo y descriptivo. Los resultados fueron: los objetivos y metas de la organización deben ser

claramente definidas para poder determinar que se pretende medir en función a los resultados, es decir, el monitoreo y seguimiento de los avances del plan que se implementó en dicha empresa necesita ser correctamente supervisado a tal punto de no alterar la operatividad de otras áreas. Por último, una adecuada implementación de un sistema de control que sea apoyada por la alta dirección ayudará a dar pasos agigantados en lo que respecta en materia de mejora continua entendiéndose que un sistema de control no es un instrumento de castigo o que herramienta efectiva que señala con precisión quien tiene la culpa sino que debe verse como un instrumento que ayuda a entregar un mejor servicio al cliente.

La presente investigación aporta a nuestro estudio por el su alto nivel de detalle para explicar cómo se debe de diseñar un idóneo sistema de control teniendo en cuenta la diversidad operativa de cada empresa a pesar inclusive de dedicarse a entregar el mismo producto y/o servicio.

Sierra (2015) en su investigación denominada “Diseño e implementación de un manual de control interno para la asociación de ganaderos del altiplano Cundiboyacense y occidente de Boyaca “ASOGABOY”. La cual tiene por objetivo principal Diseñar e implementar el manual de control interno en la Asociación de Ganaderos del Altiplano. Llegando a la conclusión que para lograr el objetivo de diseñar e implementar el manual de control interno realizó un diagnóstico para conocer la estructura organizacional, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, formación y comunicación, monitoreo, a fin de evaluar en forma preliminar la debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la empresa, reconociendo las practicas organizacionales, los procesos, procedimientos y funciones que ejecutan en la asociación, elaborando los documentos con los procedimientos, flujogramas, hojas de ruta, manuales de funciones, estableciéndose líneas de mando para adecuadas segregación de funciones y consolidar las actividades y puntos d control.

Ésta investigación nos da una forma panorámica acerca de cómo funcionaría el control interno dentro de una organización, mostrándonos, la estrategia para evaluar a través del FODA y con ello conocer la situación actual de le empresa y su estructura, indicando que para poder realizar el control interno es necesario conocer toda la organización como un conjunto, identificar su estructura organizativa, los procedimientos y las funciones que cada área y colaborador realiza, esto con el fin de realizar el control;

siendo por ello de importancia para la presente investigación a fin de tener en cuenta al realizar el trabajo de campo y poder identificar las falencias y de esta manera proponer las mejoras correspondientes.

Chasiliquin (2015) en su indagación denominada: “Bosquejo diseño de un proceso de control interno para la compañía Truckline S.A. de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga – Ecuador”. Concluyó: que la organización le falta un sistema de control interno, óptimo que le brinde información transparente con factores elementales como: veracidad, pertinencia y credibilidad que le ayude a la alta dirección a tomar decisiones idóneas. Asimismo, tiene una arquitectura muy mal definida no se logra identificar con exactitud las responsabilidades, funciones y deberes de cada puesto. Por último, los registros contables en la compañía tienen deficiencias en cuanto a: digitación de registros en un sistema efectivo que permita hacer consultas en tiempo real; archivo desorganizado y carente de automatización que permita recuperar de forma histórica balances para cualquier toma de decisiones tanto financieras como administrativas.

1.2.2. A Nivel Nacional.

Carranza, Céspedes & Yactayo (2016) en su indagación denominada “Aplicación de un modelo de control interno en las operaciones de tesorería en la compañía Suyelu S.A.C; distrito de Lima, 2013”. El objetivo principal fue: estudiar los sucesos operativos más representativos y causantes de problemas administrativos en la compañía. Cuyos resultados fueron: Es necesario la implementación de un sistema a medida que a las adversidades de control financiero y económico que tiene la empresa teniendo como objetivos salvaguardar los recursos financieros, así como sus activos tangibles, para evitar pérdidas y déficit. Asimismo, la calidad de la información que se pretendió alcanzar es crucial para evitar con ellos robos y fraudes que terminen perjudicando a la solvencia y liquidez de la organización. Por último, es necesario la constitución uniforme y única de formas de registro y documentación que maneje un solo lenguaje corporativo en la especificación de las operaciones realizadas en el área.

Esta investigación permite a nuestro estudio aclarar cómo debe de ser un control interno en materia administrativa que mejore los procesos operativos y registre todas las funciones, actividades y operaciones que se designan.

Infantes (2016) en su indagación denominada. “Particularidades del procesos de control en el departamento de tesorería en la compelía de Transporte del Perú Caso Transporte Mediomundo S.A.C, 2016”. El objetivo principal fue: determinar las particularidades de los procedimientos del control interno en el área de tesorería en la empresa de transporte del Perú y de la empresa Mediomundo. Se aplicó un procedimiento cualitativo describiendo después sus elementos. La taxonomía de clasificación en investigación fue: no experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso. La cantidad de elementos de estudio fueron todas las compañías de transporte del Perú la nuestra las empresa de transporte Mediomundo S.A.C. La técnicas empleada fue: entrevista y revisión documental; los instrumentos empleados fue la guía de entrevista semi estructurada y los documentos bibliográficos. Se concluyó: es prioritario antes de poder implementar cualquier sistema de control teniéndose en cuenta que cada sistema responde a los requerimientos y realidad empresarial, es debido realizar antes un diagnóstico para evaluar la situación actual del control de las operaciones y más aún cuando se trata de áreas delicadas y cruciales como: contabilidad, finanzas, tesorería, cobranza y compras donde el margen al detalle, la especificación y el registro salvaguardado de forma digital y física; es ley en una compañía.

En esta investigación resaltamos las técnicas e instrumentación necesarias y prioritarias que se debe de tomar en cuenta antes y después de realizar un modelo de control interno que en su conjunto garantice la funcionalidad y operatividad efectiva del sistema:

Quiroz (2015) en su indagación denominada. “Propuesta de aplicación de un proceso de control interno para incrementar la efectividad de la administración financiera y económica de la organización de transporte y servicios Turismo Moche S. R.L. año 2014”. El objetivo principal fue el siguiente: proponer un sistema de control interno para optimizar la efectividad de la administración financiera y económica de la organización. Se utilizó, una estrategia metodológica razonada y característica. Los resultados fueron: existe debilidades en la organización que solo son detectadas con una auditoría correcta en materia de las operaciones que se realiza, y para ellos es necesario contar con la pericia y experiencia necesaria para determinar los factores críticos del sistema y que lugar existe falta de control y rendición de cuentas sobre las operaciones que se realizan. Asimismo, es prioritario que el sistema no se vuelva un sistema ultra burocrático, que ocasione

problemas de comunicación entre áreas y afecte a la rapidez de trabajo que terminara perjudicando a la productividad de la empresa.

En la indagación que presentamos se realiza una especificación sobre los asuntos financieros y contables de una empresa que necesita controlar de forma óptima las operaciones que se realizan en cada puesto de las áreas de finanzas y contabilidad; y tesorería.

Gallegos (2015) en su indagación denominada: “Controles administrativos en la compañía de transporte terrestre Flores Hnos S.R.L, Tacna – 2011. El objetivo principal fue: establecer controles administrativos en materia de planeación, organización y coordinación. El total de elementos para el estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa. Se aplicó el método característico y explicativo de estudio. Se concluyó: la empresa efectúa procedimientos y métodos adecuados de control en cada uno de sus áreas teniendo en cuenta la implicancia económica en cada una de las tareas que realiza el personal, es decir, el sistema es tan efectivo que puede hacer seguimiento económico y administrativo de la salida e ingreso que tiene cada actividad principal por puestos de trabajo.

En el caso de la organización Hnos Flores, es una investigación significativa por su nivel de similitud con nuestra investigación por los siguientes puntos.

Benítez (2015), en su indagación denominada: “Efecto del alquiler (leasing) y sus beneficios en la perfección de la administración tributaria y financiera de la compañía de transportes Joselito S.A.C. Trujillo. El objetivo principal fue: Determinar el efecto del leasing en la efectividad administrativa de la tributación y finanzas de la compañía de transporte Joselito S.A.C. Concluyó: Que se demostró que la adquisición de los bienes con bajo margen de leasing financiero tienen efectos positivos en los estados financieros y los balances. Además, aumenta los flujos de caja al mismo tiempo que contribuye a crear mayor valor accionario.

A continuación, se expone la presente investigación que aporta a nuestro estudio materia de control y su efecto en la rentabilidad económica de la empresa.

1.2.3. A Nivel Local.

Lozano (2019) en su tesis de pre grado denominada “Análisis del control interno en la empresa la feria del constructor SAC Ferreñafe, 2018”. Cuyo objetivo

principal fue: Determinar un Análisis de Control Interno en la empresa. Obteniendo como resultados que la entidad no emplea un control interno apto para sus bienes. Concluyendo que es necesario realizar un sistema de control interno, con sus respectivos manuales, políticas y estrategias lo cual es necesario para agrandar la producción de la empresa, además de buscar herramientas para la búsqueda de distintos proveedores y así tener mejores ofertas para la compra de suministros, logrando obtener precios más cómodos.

Hemos tenido a bien incluir la presente investigación puesto que reafirma la necesidad del control interno en las organizaciones, las misma que ejercerán una función fiscalizadora desde adentro de las empresas e incluso desde cada área del fiel cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos tanto operativos como administrativos para el correcto funcionamiento de las operaciones y/o misión de la organización.

Carrasco y Farro (2015), en su indagación denominada: “Examinación del control en el área de cobranza en la organización de Transporte y Servicios VANINA E.I.R.L”. El objetivo principal fue: Mejorar la administración y efectividad en la evaluación de 5 factores claves del control en el área de cobranza. El total de elementos que se tomaron en cuenta para la población fueron todos los colaboradores del área, obteniéndose una muestra censal. Concluyó: Que los factores críticos en la gestión del control interno son: naturaleza de las operaciones, clasificación de las actividades y tareas de cada puesto, análisis de los resultados e interpretación de desviaciones y estudio de los objetivos para su reformulación, modificación o cambio estratégico en su cumplimiento de acuerdo a las exigencias empresariales de la organización.

La investigación hecha en la empresa VANINA E.I.R.L, muestra la alta efectividad del control interno sobre sus procesos administrativos de cada área de trabajo por eso creemos que este estudio es necesario para la profundidad de nuestro estudio.

Campos (2015) en su tesis titulada “Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014”, quien después del análisis de la literatura del (marco teórico) y de los resultados encontrados en su investigación, concluye que ha encontrado deficiencias en el control interno del proceso de operaciones del área de tesorería, tales como: autorizaciones verbales del jefe, segregación de funciones, falta de personal no calificado,

excesivo efectivo en caja chica, faltantes de efectivos, pago doble de la facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes.

La presente investigación se puede decir que reafirma la importancia que tiene contar con una adecuada organización de las áreas, funciones y actividades, las cuales deben estar alineadas a la misión y visión de la empresa, es por ello que las políticas de las empresas no solo deben darse para ser cumplidas sino también establecer un mecanismo de control a efectos de verificar su cumplimiento y de ser necesario mejorarlos en forma continua, si no se plantean políticas y procesos adecuados conllevará a que la empresa tenga filtraciones de efectivo lo cual le llevará a tener menor rendimiento e inclusive pérdidas en sus operaciones.

Anaya y Sánchez (2016) en su tesis titulada “Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad, Chiclayo 2016”. Quienes después del análisis de la literatura del (marco teórico) y de los resultados encontrados en su investigación, afirman que al analizar sus resultados obtenidos los cuales reflejan la carencia de un flujograma del proceso de compra, una rentabilidad mínima y efectos en sus resultados económicos. Asimismo después de haber realizado un diagnóstico no favorable, procedieron a la aplicación de la propuesta del sistema de control interno, el cual mejoró los procesos administrativos. Observándose en los procesos de compra se siguen las fases y se guían del flujograma implementado, donde en la comparación de los estados financieros se observan mejoras en los resultados económicos del 2.93% para el año 2014 y al 6.02% para el año 2015.

La presente investigación hace referencia a la importancia que tiene organizar a través de flujogramas los procesos, en este caso de compras, ya que éstos ayudan a que los colaboradores puedan desempeñar mejor sus funciones; por lo que nos da un fundamento para poder nosotros verificar que en la empresa de transportes el CUMBE SAC, si cuentan o no con flujogramas de los diversos procesos, los cuales deben ser no solo colocados como simples dibujos en la pared, sino con la finalidad de facilitar a los colaboradores de las diversas áreas para el conocimiento general y transparente de cómo funciona el proceso administrativo, asimismo ayudar a los clientes (pasajeros a tener la seguridad de que se encuentran utilizando una organización inteligente), dando como resultados la confianza y por todo los lados la rentabilidad de la empresa.

Vidarte (2016), en su indagación denominada: "Procesos e implementación del paradigma Eva para el estudio de la rentabilidad en una compañía de transporte terrestre de carga, Chiclayo". El objetivo principal fue: determinar los procesos más efectivos para una adecuada implementación de controles administrativos y financieros. La metodología de estudio fue: no práctica – transversal. La cantidad de elementos de estudio, estuvo compuesta por todos los trabajadores de la empresa el cual se tomó como muestra censal. Concluyó: los procesos de control interno tienen una relación directa con la experiencia y dominio de cada función que se realiza en el área de trabajo, es decir, solo un experto o perito en el puesto puede identificar las fallas y vacíos del control el cual son relevantes y tienen un impacto significativo por volumen de actividad en la rentabilidad de la empresa, por ello es recomendable hacer una inspección amistosa de la mano del colaborador que prometa mejorar su calidad laboral y beneficie sus actividades para encontrar en el la ayuda pertinente y la mejora continua.

La investigación expuesta a continuación, aporta a nuestro estudio en materia de diseño y actividades pre realizadas todo lo concerniente a un sistema de control, en los departamentos que manejan efectivo, operaciones o logística.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Control Interno.

CONEXIONESAN (COSO II: Los sistemas para el control, enero 25, 2019) afirma que COSO, es como un sistema para el control interno, indicando que esta metodología permite implementar en cualquier tipo de compañía a través de marcos reguladores globales, de esta manera aseguraría la consecución de objetivos y la rentabilidad de la empresa.

Teniendo en cuenta lo afirmado por este artículo publicado por una prestigiosa revista de la Universidad ESAN, se tiene presente para conocer ¿Qué es el COSO?

Salvador (19, febrero 2016) al hablar de gestión de riesgos, plantea como un modelo al COSO, el en su momento fue un documento como informe el cual contenía las principales directivas para implementación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación que ha gozado desde su publicación en 1992 y la versión del 2004 que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Además afirma “que está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio”.

El modelo coso proporciona cinco componentes del control interno: Entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y por ultimo supervisión.

CONEXIONESAN (COSO II: Los sistemas para el control, enero 25, 2019) hace referencia a que los componentes claves del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos:

Ambiente interno: Este elemento se refiere al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.

Establecimiento de objetivos: Se debe tener en cuenta que éstos deben estar alineados con la visión y misión de la organización, ya que éstos de una u otra manera nos conlleva cierto riesgo que debe ser previsto.

Identificación de acontecimientos: Este elemento que se incluye en el control interno es para que se tenga en cuenta aquellos eventos que afectan o pueden afectar los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.

Evaluación de riesgos: Al haber identificado aquellos eventos que puedan afectar en la consecución de objetivos de la organización, éstos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

Respuesta a los riesgos: Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.

Actividades de control: Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación: Este elemento es muy importante, ya que con la primera se puede obtener la información necesaria para poder identificar los riesgos y la segunda para que se haga conocer y ser evaluado oportunamente; es muy necesario que exista una comunicación asertiva entre las áreas, colaboradores, proveedores, directivos y accionistas de la organización.

Supervisión: Es la acción de ejercer el monitoreo de los diversos procesos a fin de administrar los riesgos, para que de esta manera todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente.

1.3.1.1. Componentes del Sistema de Control Interno.

Entorno de Control.

Muñoz (2013) el entorno se describe como el contexto por el cual el sistema de control interno actúa supeditado a las exigencias del mercado y la demanda del cliente.

1. Son las normas que determina la composición de los estados financieros.
2. Son las particularidades que distinguen a cada directivo para vigilar y supervisar los procedimientos marcados.
3. Se debe de designar funciones, responsabilidades, deberes y actividades de los colaboradores para que permitan apoyar a la auditoría interna de la gerencia central. (pag.73).

Tipos de Controles.

Muñoz (2013) a continuación se puntualizará en los siguientes aspectos respecto a los diferentes controles:

- a) Es importante la gestión directa de los máximos representantes de las organizaciones para guiar los controles que vigila y supervisa las actividades más dramáticas de la compañía, es decir, las actividades que generan valor al cliente y a la empresa es necesaria la constante auditoría.
- b) Permiten el resguardo y custodia de los activos más importantes para la empresa, así mismo minimiza los errores y da confiabilidad a cada estado financiero ante los accionistas y las autoridades competentes.

- c) El sistema de control interno está al pendiente de cada cambio que ocurra tanto en el interior o exterior de la compañía, pues su variación pone en alerta a los directivos para los posibles cambios.
- d) Los procedimientos y normas son actividades integrales y vinculadas para dar validez y confiabilidad a los documentos, informes y otros aspectos administrativos de gran valor.
- e) Tienen aspectos puntuales en procedimientos de control, es decir, dictamina y explica paso a paso como se debe de auditar o controlar cada actividad correspondiente. . (pag. 73 y 74).

Evaluación del Sistema de Control Interno.

Muñoz (2013) manifiesta que primero se debe de identificar y después examinar los controles de procedimientos administrativos como:

- a) Peligros que tienen los usuarios.
- b) Demanda de los usuarios.
- c) Resultados inseguros de cobranza.
- d) Inversiones estrictamente autorizadas.

Muñoz L. (2013) manifiesta algunos objetivos puntuales del sistema de control interno:

- i. Ejecutar un examen con la intención de contabilizar las operaciones más efectivas.
- ii. Confirmar que las reglas autorizadas de operación se han ejecutado correspondientemente.
- iii. Implementar un control que resguarde los activos de la organización.
- iv. La estimación de deudas y activos deben ser confiable y veraz. (pag.76)

Responsable del Sistema de Control Interno.

Muñoz (2013) explica que para que exista integridad en la gestión de control interno, es necesario designar a un responsable del área que tenga las herramientas y el poder organizacional suficiente para que dirija y gestione de forma exitosa dicho cargo.

(p.76)

El responsable de ejercer el control interno tiene las siguientes funciones:

- a. Comprobar y evidenciar la efectividad del SCI.
- b. Velar por el adecuado cumplimiento de las normativa y comportamientos adecuados que debe de tener cada colaborador.
- c. Implementar y monitorear la localización de potenciales peligros y riesgos del SCI.

Muñoz (2013) también hace una aclaración sobre el perfil del auditor interno

- a. Monitorear la correcta funcionalidad y utilidad del sistema evidenciando su óptimo trabajo.
- b. Elaborar estudios en el SCI, para extraer muestras que permitan probar su eficiencia.

Muñoz (2013) aclara sobre el perfil del auditor externo el auditor externo tiene que tener capacidades como: análisis de procesos, reflexión crítica de procedimientos, manejo de habilidades de comunicación escrita y verbal, entre otros. Para poder realizar, reestructuraciones de actividades puntuales en los departamentos, cambios o eliminación de procedimientos de tareas inadecuados o poco efectivos, etc. (P.77)

1.3.2. Flujo de Pasajes.

Entendiéndose por flujo de pasajes al movimiento, fluidez de los pasajeros los cuales abonan un determinada cantidad de dinero como concepto de pasaje por un servicio de traslado de un lugar a otro, para ello influye ciertos elementos que lo hacen variable, entre ellos tenemos al precio, cultura, competencia, informalidad, tecnología.

1.3.2.1.Precio.

Economipedia (2018) define al precio como la cantidad monetaria justa que se determina al producto y/o servicio teniendo en cuenta los atributos que la acompaña y al mismo tiempo que el cliente lo acepta y esté dispuesto a pagar por ella teniendo en cuenta un sinfín de elementos inconscientes y consientes de compra.

1.3.2.2.Cultura.

Rodríguez (2012) es definida como el acopio de hábitos, tradiciones, costumbres y comportamientos transmitidos de un grupo social a otros a través de los años

para compartir mediante simbología patrones de identidad que los individuos reconocen y aceptan como suyos.

1.3.2.3. Informalidad.

Webb (2015) definimos a la informalidad como los comportamientos humanos deshonrosos dentro de las organizaciones y en especial con mención en los fraudes y malversaciones de recursos para enriquecerse.

1.3.2.4. Tecnología.

Cegarra (2012) es definida como: el arte u oficio que compromete una serie de conocimientos teóricos y prácticos que tiene como propósito dar solución a una serie de problemas definidos con efectividad. (P. 19)

1.3.3. Rentabilidad.

Según Ccaccya. (2015), define a la rentabilidad como la relación directa entre todos los recursos sean financieros y no financieros invertidos; y los beneficios obtenidos por las actividades operativas realizadas. Existen varios indicadores de la rentabilidad, pero aquí expondremos una medida general en fórmula. Cabe señalar que en los estados financieros a la rentabilidad se le mide por el indicador EBITA.

Rentabilidad total: R

Total de recursos económicos utilizados:

$$TRE R = R/TRE$$

En este sentido, la rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa u organización para generar rendimientos sobre recursos ya sean económicos o financieros, es decir, capitales y activos que en su conjunto generan beneficios de ellos el cual es apreciado y valorado no solo por los accionistas, sino que también por los colaboradores y entidades reguladoras del estado.

1.3.3.1. Estructura Económica y Financiera.

La estructura patrimonial de una compañía está integrada por: obligaciones, derechos y bienes las cuales se distribuyen en dos grandes grupos:

Estructura Económica.

Este punto hace referencia al capital operativo de una compañía, el cual lo conforma: todos los derechos y bienes que la organización ha adquirido a los largo de un periodo de tiempo, ya sea los activos no corrientes mayores a un año o activos corrientes menores en un año, es decir, aquellos que son capaces en convertirse en dinero rápidamente.

Estructura Financiera.

La estructura financiera tiene una relación directa con todos los activos que la empresa adquirido a lo largo de un periodo de tiempo, ya sea está a corto o largo plazo, es decir, nos referimos a los activos los cuales tuvieron que haberse creado o adquirido mediante financiamiento ya sea por: entidades financieras (terceros), accionistas (aporte de los propietarios) o fondos de la misma compañía (capitales utilizados por los beneficios y utilidades que se generaron en las operaciones de la empresa durante un periodo determinado).

1.3.3.2. Tipos de Rentabilidad.

Existen varias maneras de estudiar la rentabilidad, pero en este estudio tomaremos la perspectiva contable, es decir, analizaremos y expondremos las razones contables de clasificar la rentabilidad:

Rentabilidad Económica.

Se refiere a la inversión realizada por la empresa, siendo esta un rendimiento con total libertad de su financiación, efectuada en un tiempo determinado. Los ratios de su medida se relacionan con cuatro factores críticos y de gran monitoreo en cualquier empresa del mundo: utilidades, activos, ventas y capital como se expondrá más adelante.

Rentabilidad Financiera.

Llamamos a este aspecto en el mundo contable y financiero, como ROE el cual lo conforma una relación directa entre beneficios netos obtenidos y total de fondos propios, es decir, de origen de capitales de los propietarios o del ejercicio de las actividades empresariales en un periodo de tiempo, que los responsables crean conveniente extraer para invertir.

1.3.3.3.Ratios de Rentabilidad.

Son formulas claves, que miden la capacidad que tiene una empresa para beneficiar a sus dueños y conocer en qué porcentaje, y medida se está gestionando de manera adecuados los activos de la empresa, para conseguir el mejor valor al accionista.

Rentabilidad sobre la inversión (ROA).

Es la relación directa, entre el máximo beneficio alcanzado según en el periodo que se pretende analizar y la cantidad de activos utilizados. Se debe de señalar, que esta medida se haya sin deducir la carga fiscal, es decir, sin las deducciones tributarias correspondientes. Este análisis sirve, para poder saber el rendimiento de cada activo de la empresa y compararlo con otras sucursales y sedes, tanto en el mismo territorio como en otro país para conocer que dichos activos deberían producir el mismo resultado.

Utilidades: U.

Interés: I.

Total de activo: AT.

$ROA = (U+I)/AT.$

Rentabilidad operativa del activo.

Las operaciones de la empresa, son medidas con el rendimiento de cada activo, de esa manera la gerencia central es evaluada por su efectividad para tomar decisiones y acciones correctivas en la mejor explotaciones de los recursos de la empresa.

Utilidad operativa: UO.

Activos operativos: AO.

$UO/AO.$

Margen Comercial.

Se refiere a conocer la rentabilidad monetaria del ingreso por ventas considerando exclusivamente los costos de producción.

Ventas netas: VN.

Costos de ventas: CV.

$(VN - CV)/VN.$

Rentabilidad Neta sobre ventas.

Este punto se refiere a tomar en cuenta los gastos más significativos como:

Tributarios, operativos, financieros y laborales. Cabe señalar que el objetivo es conocer cuánto gana la empresa respecto a cada sol vendido ya sea productos o número de servicios ofrecidos. Por último, el resultado del ratio debe ser más de 0.04.

Utilidad neta: UN.

Ventas netas: VN.

UN/VN.

Rotación de Activos.

Se refiere a la capacidad para crear o aumentar entradas por la cantidad de activos (corrientes y no corrientes) con la que cuenta la empresa.

Total de ventas: TV.

Total de activos: TA.

TV/TA.

Rentabilidad sobre patrimonio (ROE).

Señala la rentabilidad financiera (propietarios) y su la forma como esta será retribuido en el aporte del capital, teniendo en cuenta su estructura. Por último, el ratio ROE, deberá ser más a 0.07, para que sea saludable económicamente para la empresa.

Utilidad neta: UN.

Patrimonio: P.

UN/P.

Factores determinantes de la rentabilidad.

Existen evidencias de investigaciones económicas que se pueden mejorar los ratios de rentabilidad, haciendo acciones determinadas para mejorar dichos resultados a continuación mencionamos algunos:

- Incrementar el porcentaje de presencia empresarial en el mercado de competencia.
- Incrementar las acciones que conlleven a la calidad relativa de los procesos operativos.
- Realizar acciones que promuevan la diferenciación de productos y/o servicios con respecto a la competencia.

- Reducir los costos promedios que la empresa y/o organizaciones realizan para fabricar productos o prestar servicios.

Por lo tanto, los beneficios económicos que sean generados mediante dichas estrategias mencionadas se deben de hacer con previos diagnósticos y estudios especializados en materia de estructuras económicas y financieras de las empresas.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué forma el control interno en el flujo de pasajes influye en la rentabilidad de la empresa de transporte interprovincial “El Cumbe” SAC?

1.5. Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó en los alcances solo de flujo de clientes y su impacto en los resultados económicos de la empresa; por motivos de acceso a los datos que son extremadamente confidenciales se ha tomado la decisión de solo centrarnos en las variables de estudio, pero cabe señalar que también existen otros factores de servicios que se ofrecen que pueden generar impactos muy significativos como: las encomiendas, giros de dinero, entre otros.

1.6. Justificación e Importancia de la Investigación

1.6.1. Justificación teórica.

Navarro & ramos (2016), estos autores exponen que la justificación a nivel teórico, se da por la epistemología concerniente al control interno que tiene su razón de ser en las interpretaciones y modelos adecuados para dar explicación a los problemas complejos que aquejan a las organizaciones en especial los mencionados en los planes de organización coordinación y control de los procesos auditores que hacen posible la transparencia e integridad de las actividades empresariales con la razón de servir a los clientes. (P.2)

Ccaccya (2015) explica que la rentabilidad debe ser examinada en función a los resultados y los medios aplicados para justificar dichos datos finales.

1.6.2. Justificación Social.

Esta investigación se justifica a nivel social, porque contribuye a la entrega de un mejor servicio a la sociedad, donde el cliente se sienta confiado y seguro de pagar por un transporte adecuado y justo. Además, la competitividad empresarial permite incrementar los puestos de trabajo, mejorar la asignación de sueldos, otorgar mejores prestaciones al cliente interno y por su puesto elevar la calidad de vida en el trabajo. Todo ello tiene sus repercusiones en la calidad de vida de la sociedad.

1.6.3. Justificación Metodológica.

El presente estudio, tiene su justificación metodológica porque no existe un método confiable y garantizado que permita mejorar mediante el control interno y sus modelos la rentabilidad de una empresa, desde el flujo de pasajeros como esta investigación trata de aportar.

Por ello, es crucial tomar como punto de partida el método científico quien aportara a este estudio su serie de procedimientos y pasos establecidos para poder llegar a los objetivos que se pretende encontrar.

Asimismo, esta investigación llenara los vacíos metodológicos por lo cual la teoría no ha podido descifrar por tratarse de una circunstancia estrictamente práctica donde la cantidad de variables a manifestarse es de gran tamaño.

Por último, este estudio generar reflexiones y discusiones metódicas en la forma como se trata el problema de la rentabilidad desde una perspectiva de sistema de controles operativos o internos.

Método Inductivo:

Se trata de un proceso establecido por medio de pasos consecutivos para llegar a conclusiones muy generales a partir de elementos analizados de forma muy particular. Asimismo, se utiliza mucho la observación y explicando este punto se debe de tener en claro que cuando se describe la observación se refiere a una postura por la cual el investigador conoce perfectamente que va a observar en este caso está supeditado a sus sentidos sensoriales por lo cual son imperfecto y la recopilación de datos así como el análisis termina teniendo un gran margen de sesgo y errores que pueden ir desde el tipo I y II. Por lo cual, se ha conseja planear la observación, además de no involucrar las emociones y expectativas, para tener éxito.

Técnica:

Se utilizará para esta investigación la técnica de la encuesta, siendo esta la más oportuna debido a los siguientes criterios: velocidad de aplicación, facilidad de transcripción y análisis, bajo nivel de costo y rapidez de resultados. Por otro lado, se empleará el instrumento del cuestionario mediante la escala de Likert por su capacidad de determinar y cuantificar las actitudes, opiniones y deseos de los encuestados.

1.6.4. Importancia.

La investigación es importante porque, permitió esclarecer y dar solución a la problemática de baja rentabilidad por la cual está pasando la empresa de estudio. Ello permitió proponer diversas soluciones integradas para optimizar y mejorar los procesos internos operativos, con ello se busca que se maximice los beneficios que ocasiona el servicio de transporte de cliente generando un impacto significativo en los márgenes de ganancia de la compañía esto ocasiona: mayores niveles de empleo, incremento de los tributos y obligaciones reguladoras del estado y la subida del valor de las acciones por parte de los propietarios.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General.

El control interno del tráfico de clientes por conceptos de boletos de viaje incide en la rentabilidad de la organización de transporte privado “El Cumbe” SAC, Chiclayo2018.

1.7.2. Hipótesis Específicas.

1. El procedimiento del control interno incide en la determinación del tráfico de clientes por conceptos de venta de boletos en la organización de transporte privado “El Cumbe” SAC, Chiclayo-2018.
2. La venta de boletos de transporte interprovincial no contabilizados incide en la rentabilidad de la organización de transporte privado “El Cumbe” SAC, Chiclayo-2018.

3. La propuesta de un sistema de control interno mejorara la rentabilidad de la organización de transporte privado “El Cumbe” SAC, Chiclayo-2018.

1.8. Objetivos de la Investigación

1.8.1. Objetivo general.

Describir la influencia del control interno en el tráfico de clientes en la rentabilidad de la organización de transporte interprovincial “El Cumbe” SAC.

1.8.2. Objetivos específicos.

1. Identificar los procedimientos de tráfico de clientes en la organización de transportes El Cumbe SAC.
2. Analizar la incidencia comercial no contabilizada de pasajes en la organización de transportes El Cumbe SAC.
3. Proponer un sistema de control interno en el tráfico de clientes que mejore la rentabilidad de la organización de transporte interprovincial El Cumbe SAC.

II. MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que Según Hernández (2014), explica que este tipo de investigación tiene como propósito detallar con mucha rigurosidad el fenómeno de observación. (p80).

También es de tipo explicativa ya que Según Hernández (2014), manifiesta que este tipo de investigación busca como finalidad dar razones del porque los fenómenos de estudio ocurren, esto se logra a partir de una serie de procedimientos científicos que sustentaran y argumentarán la materia de estudio. (p84).

También es cuantitativa, teniendo en cuenta a lo expresado por Hernández (2014), la presente investigación utilizare un enfoque cuantitativo porque buscara demostrar mediante datos números y prueba estadística descriptiva el logro de sus objetivos tanto generales como específicos. . (p4).

2.1.2. Diseño de Investigación.

Hernández (2014), argumenta que mediante el diseño de investigación no experimental lo que se pretende es no hacer intromisiones a los fenómenos estudiados ni realizar ninguna manipulación de variables, para limitarse como actúa los fenómenos de estudios. Asimismo, también se empleará un diseño de investigación transaccional el cual pretende recolectar datos en un solo momento en el tiempo a la muestra que se determinará en esta investigación. (P. 152)

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población.

La cantidad total de elementos pertenecientes a la población de estudio, está integrada por 12 trabajadores que pertenecen a la empresa materia de esta investigación.

2.2.2. Muestra.

Por lo tanto, la muestra estará conformada también por los mismos siendo esta una muestra censal como lo requiere el proceso teórico y metodológico.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variable Independiente: Control Interno.

Fernández & Vásquez. (2015), las organizaciones ya sean en cualquier contexto en donde operen es imprescindible que tengan un sistema de control interno que sea efectivo en monitoreo, seguimiento y control. (p30)

2.3.2. Variable Dependiente: Rentabilidad.

Ccaccya (2015), este concepto hace referencia a la ganancia que se obtiene por los ingresos de las ventas en forma global.

En este sentido, la rentabilidad es la medición que se realiza a todos los activos que integran la empresa para ofrecer sus productos/servicios y conocer cuánto margen de ingreso ha desarrollado cada uno de ellos.

2.3.3. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1 Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS O RESPUESTAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIDAD DE MEDIDA
INDEPENDIENTE Control Interno en el Flujo de Pasajes	Control interno	Sistemas	¿Existe un mecanismo de control para la venta de pasajes? ¿Cuenta con un instrumento de control durante el viaje en ruta?	Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.	Escala de likert: 1 totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente De acuerdo
		Políticas	¿Se comunican las políticas corporativas existentes a todo el personal de ventas? ¿Hay una política de incentivos para los vendedores?		
		Autoridad	¿Lleva un seguimiento de control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas de parte de la empresa?		
		Normas	¿Usted cree que el personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la empresa?		
		Procedimientos	¿Con respecto a los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio?		
		Funciones	¿Cree usted que el área de ventas necesita mejorar la atención siendo la actividad principal, la venta de pasajes? ¿Se siente satisfecho con las funciones que realiza el personal de venta?		
		Métodos	¿La Empresa Transporte El Cumbe cuenta con método de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje?		
		Registros	¿Usted cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja?		
	Flujo de pasajes	Tráfico	Flujo de pasajeros	Se utilizará la técnica de Observación no participativa y como instrumento la ficha de observación de campo.	
		Frecuencia	Índice de consumo		
		Demanda	Variable de consumo		
		Precio	Valor de mercado		
		Beneficio	Percepción		
		Cultura	Costumbres		

		Informalidad	Fuera de ley	
		Tecnología	Recurso de Gestion	

Fuente: elaboración propia.

DEPENDIENTE Rentabilidad	Inversión	Capital	1.65 % De capital invertido	Análisis documental financiero	Escala de medición 0 Nunca 1 Algunas veces 2 Casi Siempre 3 Siempre
	Beneficio	Ganancia	10.68 % de utilidad		

Fuente: Elaboración Propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Se utilizará la encuesta como el instrumento adecuado para recopilar información de los clientes que embarquen o desembarquen en el terminal terrestre del Cumbe. Asimismo, respetamos los procedimientos de encuestar y recomendaciones teóricas para no cometer muchos errores de recolección que después perjudique a los resultados hallados.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Trabajaremos con los instrumentos: guía de observación, ficha documental y cuestionario.

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad*

<i>Estadísticas de fiabilidad de encuesta fidelización del cliente</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	12

Fuente: *Elaboración propia*

2.5. Procedimiento para la recolección de datos.

2.5.1. Elaboración del cuestionario.

En la elaboración del instrumento documental, se siguió en siguiente proceso: a) revisión de la teoría acerca de cómo elaborar cuestionarios; b) revisión de los trabajos previos en materia de recolección de información; c) diseño de preguntas vinculada a la teoría seleccionada; d) validación del instrumento por juicios de expertos; e) análisis de confiabilidad y validez interna, f) prueba piloto y g) impresión del cuestionario para el número adecuado de la muestra.

Hernández (2014), manifiesta que la escala de Likert es un acopio de ítems que están de forma planteada estratégicamente el cual intentarían de medir por medio de reactivos actitudes, opiniones y juicios de valor acerca de un tema específico. En nuestro estudio

dicha investigación utilizará la siguiente escala: totalmente en desacuerdo (TED); En desacuerdo (D); Indiferente (I); De acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TD).

2.5.2. Desarrollo del cuestionario.

El instrumento fue aplicado a 12 trabajadores de la empresa de transporte El Cumbe, el cual garantizamos la confiabilidad y anonimato de sus respuestas.

2.5.3. Plan de análisis estadístico de datos.

En la presente investigación, se siguió los siguientes pasos para formular el plan de análisis estadístico para analizar los datos. Cabe señalar, que esta parte de la investigación es crucial porque es en este apartado donde se comete la mayor cantidad de errores y sesgos por mala gestión de un plan adecuado que garantice la autenticidad y calidad de los datos.

- a) Formulación de objetivos específicos
- b) Selección de la estrategia metodológica.
- c) Selección de la prueba estadística.
- d) Aplicación del instrumento de medición a los encuestados.
- e) Transcripción de los datos a un software en este caso SPSS versión 21.
- f) Aplicación de prueba estadística.
- g) Aplicación de estadística descriptiva.
- h) Análisis e interpretación de los datos.
- i) Transcripción de gráficos al software Microsoft Word 2013.
- j) Verificación y revisión de las pruebas estadísticas.

2.5.4. Criterios éticos.

Los criterios éticos en la investigación científica, son esenciales porque permite conducir el comportamiento correcto de los investigadores y evita que se ponga en peligro y riesgo la integridad de los encuestados o unidades a encuestar. En este sentido, ayuda a tener conocimiento sobre la confiabilidad de los documentos, investigaciones y otros accesos de valor que les son encomendados por los responsables de entregar dicho material a los indagadores confiando en su promesa de no divulgar las fuentes más importantes.

Tabla 3 *Criterios éticos*

Criterios	Características éticas del Criterios
CONSENTIMIENTO INFORMADO	La investigación es desarrollada bajo el consentimiento del representante de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo; además los trabajadores estuvieron de acuerdo con su participación dentro de la encuesta.
CONFIDENCIALIDAD	No será publicada ni mostrada con los nombres de cada individuo, con la finalidad de evitar problemas futuros en estos. Durante el desarrollo de la investigación, no se buscará dañarla integridad laboral de un determinado personal. Ya que, por el contrario, se busca identificar los problemas para una futura solución.
OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	El recojo de información se realizara bajo una inspección en todo el proceso, para recoger una información real.

Fuente: Elaborado en base a Norteña, A.L.; Alcaraz- Moreno; N.; Rojas; J.G.; y Rebolledo- Malpica; D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*; 12 (3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

2.5.5. Criterios de rigor científico.

Este apartado tiene como finalidad, crear conocimiento en cuanto a la calidad de la información, veracidad de la misma y la transparencia de difundir los resultados con la mayor exactitud y precisión posible no solo a la comunidad científica, sino que también a cualquier interesado ya sean estos: académicos, organizaciones sin fines de lucro, revistas de alto prestigio en investigación y público en general.

Tabla 4 *Criterios de Rigor Científico*

<i>Criterios</i>	<i>Características del criterio</i>	<i>Procedimientos</i>
<i>Autenticidad</i>	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los resultados son “reconocidos verdaderos” por los participantes ❖ Observación continua y prolongada del fenómeno ❖ Triangulación
<i>Transferibilidad y aplicabilidad</i>	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Descripción detallada del contexto y de los participantes ❖ Muestreo teóricos ❖ Recogida exhaustiva de datos. ❖ Triangulación
<i>Consistencia o reflexibilidad</i>	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Empleo de evaluador externo ❖ Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos.
<i>Neutralidad o Objetividad</i>	Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reflexividad del investigador ❖ Transcripciones textuales de las entrevistas
<i>Confirmabilidad y neutralidad</i>	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizada por los participantes	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrastación de los resultados con la literatura existente ❖ Revisión de hallazgos por otros investigadores ❖ Identificación y descripción de limitaciones y alcances del investigador
<i>Relevancia</i>	Permiten evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno de estudio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales ❖ Comprensión amplia del fenómeno ❖ Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos.
<i>Adecuación Teórico-epistemológica</i>	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrastación de la pregunta con los métodos ❖ Ajustes de diseño

Fuente: Elaborado en base a Norteña, A.L.; Alcaraz- Moreno; N.; Rojas; J.G.; y Rebolledo- Malpica; D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*; 12 (3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo presentaremos los resultados en tablas y figuras, donde se hace una breve interpretación a cada uno de los resultados.

3.1. Tablas y figuras

Análisis del nivel de los indicadores de la variable Control Interno en el flujo de pasajes de la empresa el Cumbe S.A.C, Chiclayo – 2018.

Tabla 5 *Existe un mecanismo de control para la venta de pasajes de la Empresa de Transporte El Cumbe.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	5	41.7	41.7	41.7
TD	7	58.3	58.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Mecanismo de control para la venta de pasajes

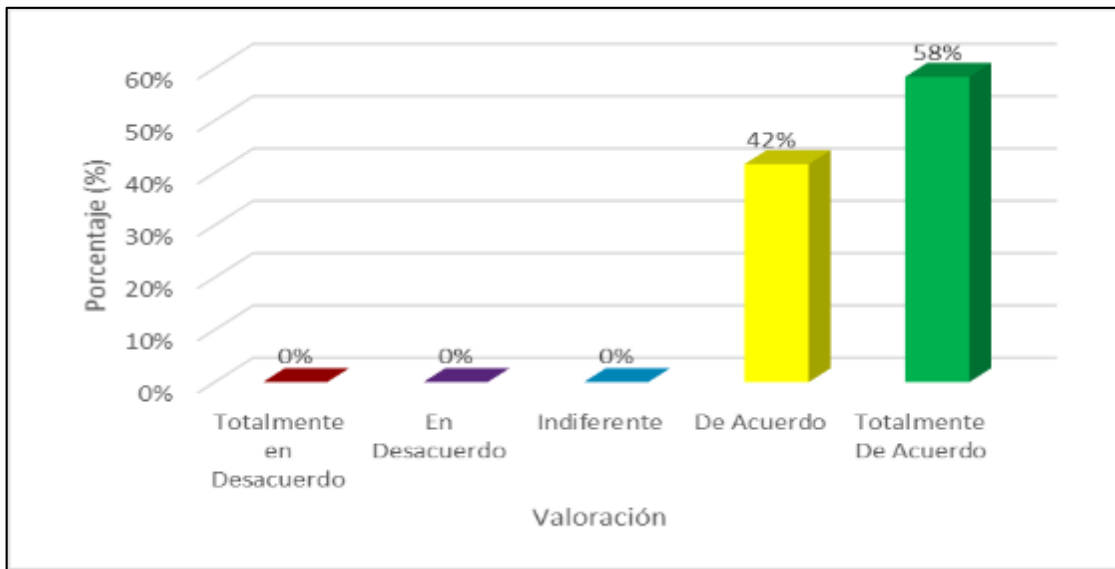


Figura 1. Mecanismo de control para la venta de pasajes

: El 42% del total de los encuestados indican estar de acuerdo, mientras tanto el 58% manifiestan estar TD que si existe un mecanismo de control para la venta de pasajes en la empresa el Cumbe SAC- Chiclayo-

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6 Cuenta con un instrumento de control durante el viaje en ruta Chiclayo-Cajamarca y viceversa Empresa de Transporte El Cumbe.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Cuenta con un instrumento de control durante el viaje en la ruta Chiclayo-Cajamarca y viceversa la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.

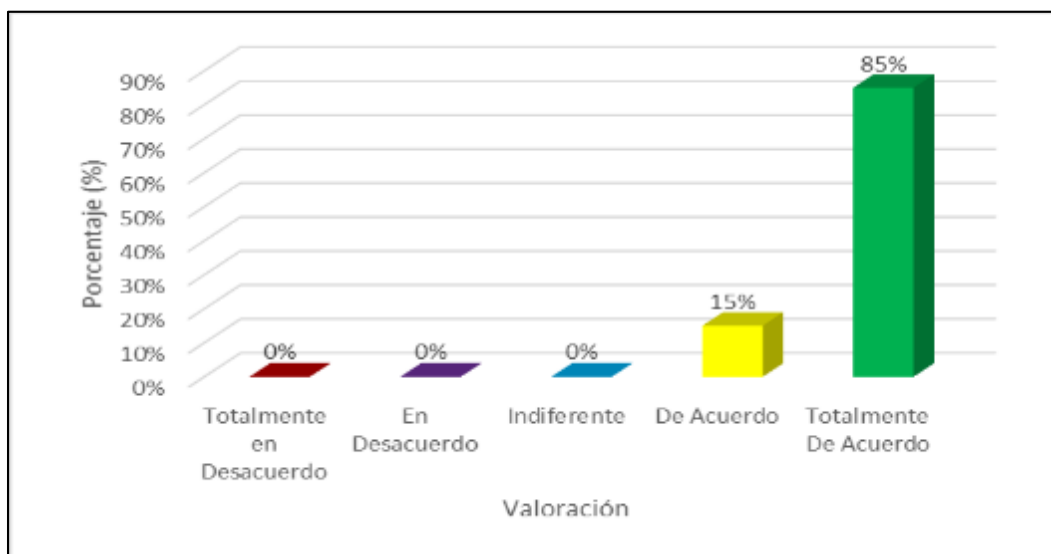


Figura 2. Instrumento de control durante el viaje ruta Chiclayo- Cajamarca

El 15% del total de los encuestados indican estar DA, por otro lado el 85% manifiesta estar TD que cuenta con un instrumento de control durante el viaje en ruta en la empresa el Cumbe S.A.C- Chiclayo- 2018.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7 Si existen las políticas corporativas en la Empresa de Transporte El Cumbe SAC

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Si existen las políticas corporativas en el personal de ventas de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.

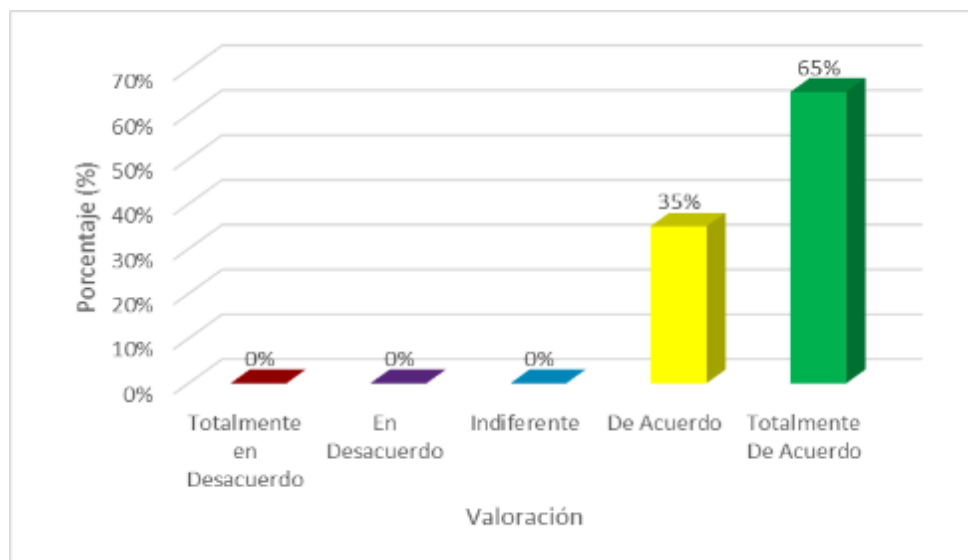


Figura 3. Políticas corporativas en el personal de ventas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC

El 35% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 65% indica estar TD que se comunica las políticas corporativas existentes a todo el personal de venta en la empresa el Cumbe

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Política de incentivos para los vendedores de la Empresa de Transporte El Cumbe

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	6	50.0	50.0	50.0
TD	6	50.0	50.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Política de incentivos para los vendedores de la Empresa de Transporte el Cumbe SAC

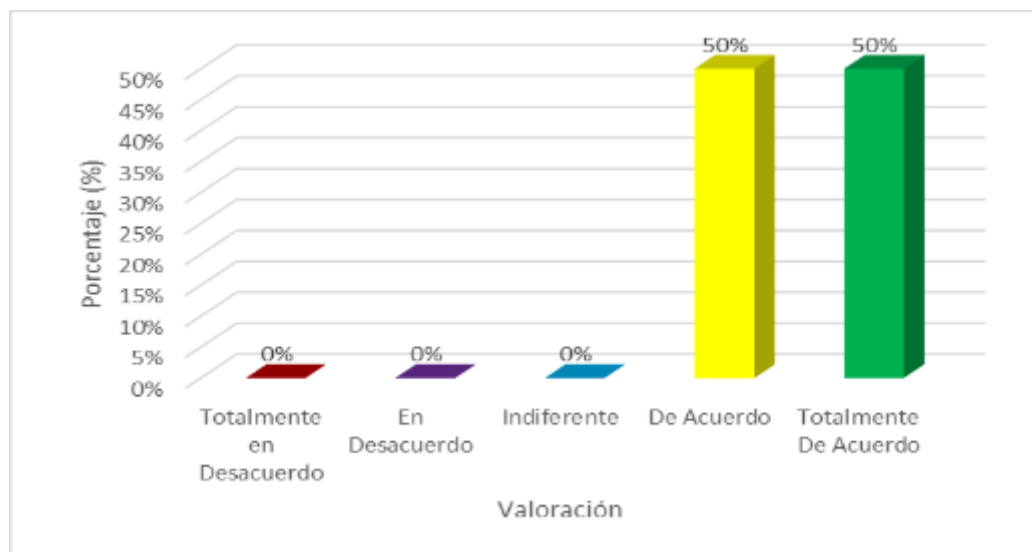


Figura 4. Políticas de incentivos para vendedores de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC

El 50% del total de los encuestados indican estar DA, de igual forma el 50% manifiesta estar TD que hay una política de incentivos para los vendedores en la empresa de transportes el Cumbe SAC.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Lleva un seguimiento de control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas de parte de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	4	33.3	33.3	33.3
TD	8	66.7	66.7	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Lleva un seguimiento de control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas de parte de la empresa de Transporte El Cumbe SAC

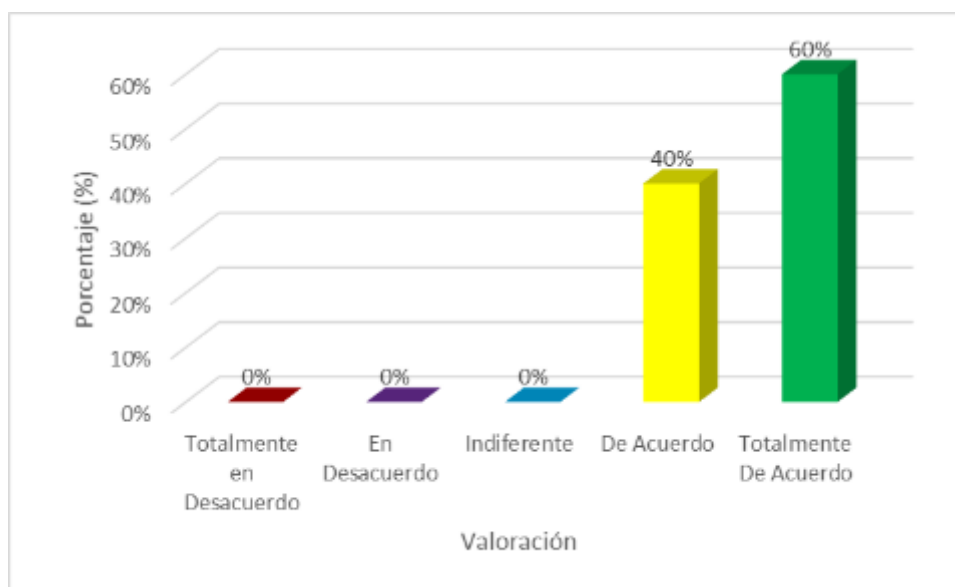


Figura 5. Seguimiento y control en el área de ventas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC

Del total de encuestado el 40% indican estar DA y el 60% manifiestan estar TD que se lleva un seguimiento y control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas por parte de la empresa de transportes el Cumbe SAC.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 10 El personal de ventas cumple con las políticas de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	2	16.7	16.7	16.7
TD	10	83.3	83.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: *elaboración propia.*

El personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la empresa de Transporte El Cumbe

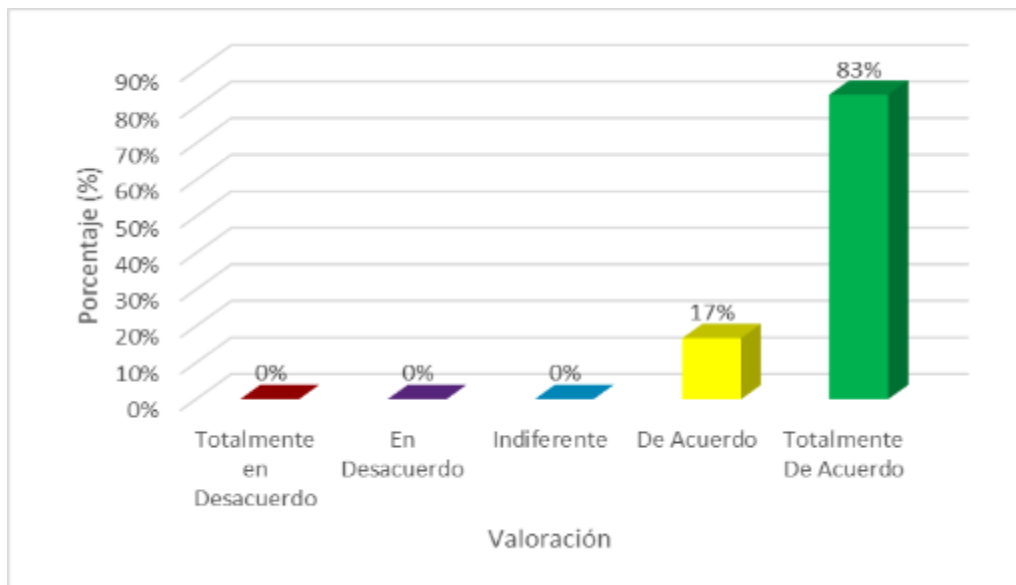


Figura 6. El personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC

El 17% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 83% manifiesta estar TD, que el personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la empresa El Cumbe SAC- Chiclayo 2018

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio en la Empresa de Transporte El Cumbe SAC

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	4	33.3	33.3	33.3
TD	8	66.7	66.7	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio en la Empresa de Transporte El Cumbe

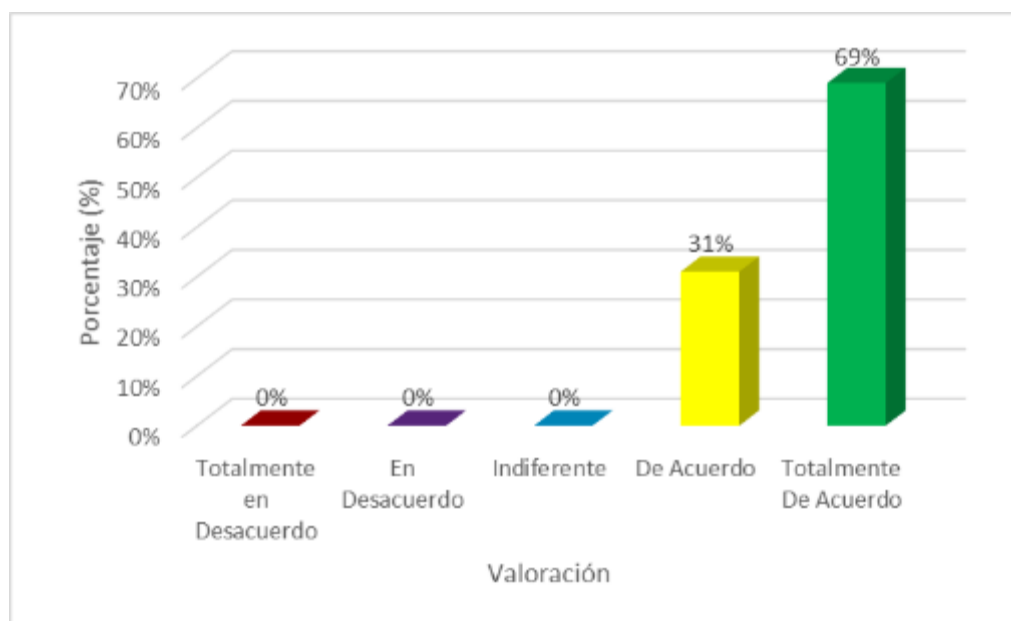


Figura 7. Los choferes llevan un procedimiento en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC

El 31% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 69% indican estar TD que los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio en la empresa de Transporte EL Cumbe SAC- Chiclayo 2018

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 12 La Empresa Transporte El Cumbe necesita mejorar la atención en el área de ventas de pasajes.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: *elaboración propia.*

La Empresa Transporte El Cumbe necesita mejorar la atención en el área de ventas de pasajes

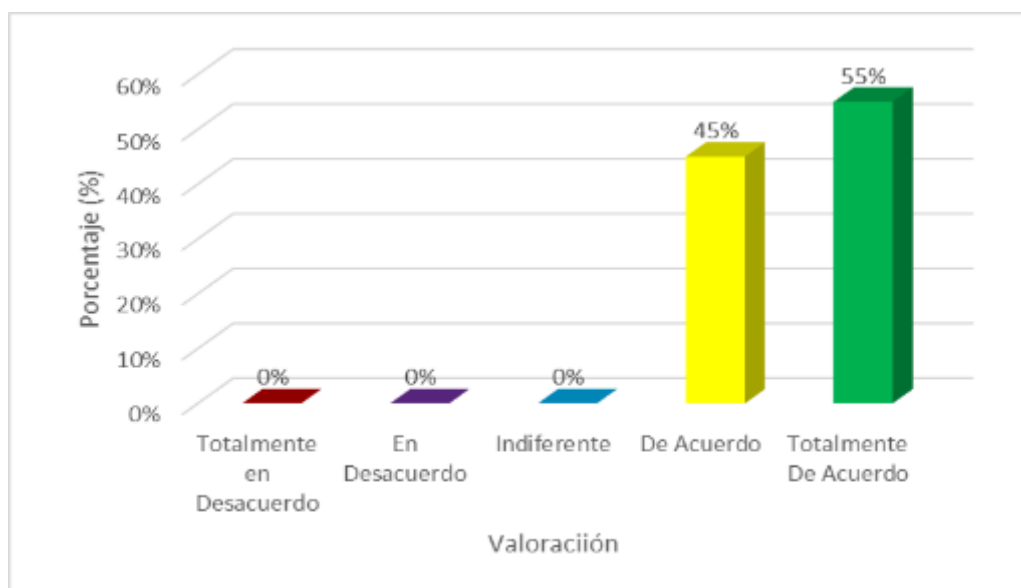


Figura 8. Atención en el área de ventas de pasajes

El 45% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 55% indican estar TD que el área de ventas necesita mejorar la atención siendo la actividad principal, la venta de pasajes en la empresa de Transporte EL Cumbe SAC- Chiclayo 2018

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 13 El personal de venta se siente satisfecho con sus funciones en la Empresa Transporte El Cumbe SAC

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: *elaboración propia.*

El personal de venta se siente satisfecho con sus funciones en la Empresa Transporte El Cumbe SAC

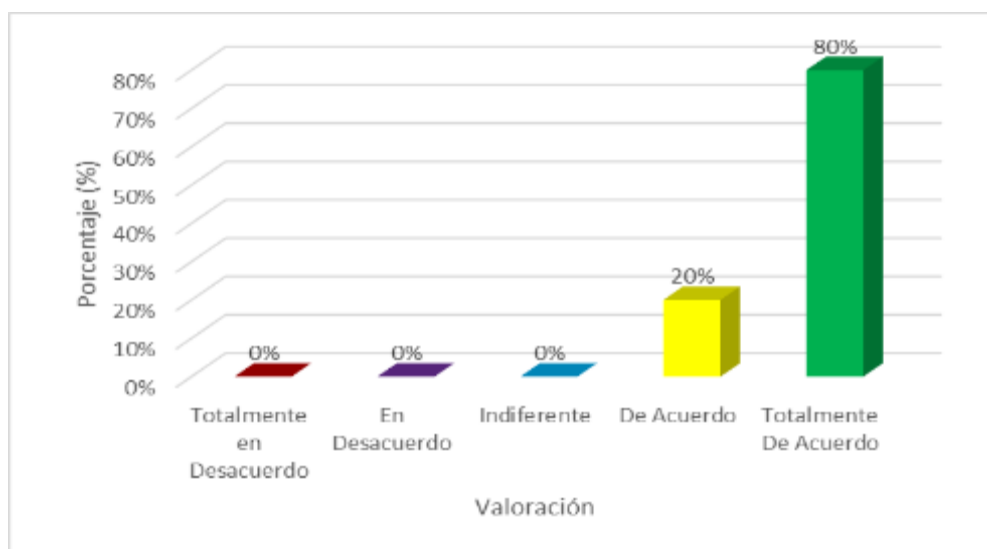


Figura 9. Satisfacción del personal de ventas con sus funciones

El 20% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 80% manifiestan estar TD que se siente satisfecho con las funciones que realiza el personal de venta en la empresa de Transporte EL Cumbe SAC- Chiclayo 2018

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 14 La Empresa Transporte El Cumbe SAC cuenta con método de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: *elaboración propia.*

La Empresa Transporte El Cumbe SAC cuenta con método de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje.

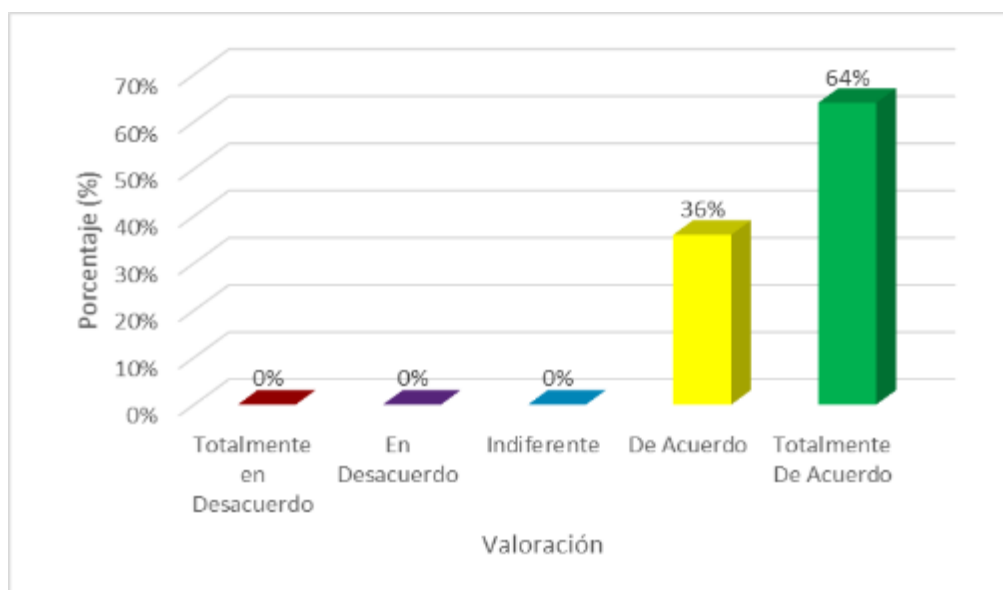


Figura 10. Método de localización referente a las paradas durante el viaje

El 36% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 64% manifiestan estar TD que la empresa de Transporte EL Cumbe cuenta con métodos de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 15 La Empresa Transporte El Cumbe SAC cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TED	0	0	0	0
D	0	0	0	0
I	0	0	0	0
DA	3	25.0	25.0	25.0
TD	9	75.0	75.0	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: *elaboración propia.*

La Transporte El Cumbe cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja

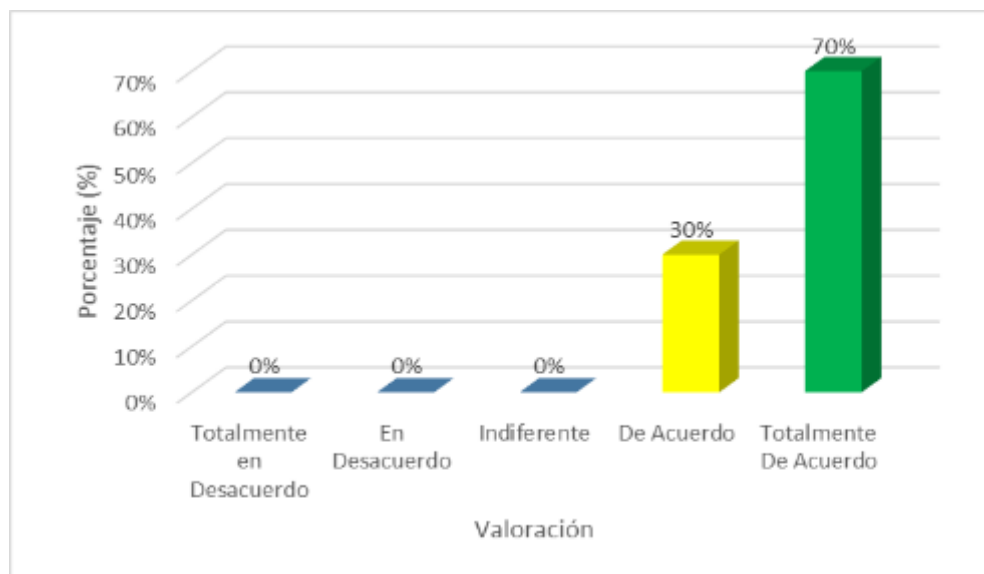


Figura 11. *Trasportes El Cumbe cuenta con las evidencias para cuando desarrolle un arqueo de caja*

El 30% del total de los encuestados indican estar DA, por otra parte el 70% manifiestan estar TD que cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja en la empresa de Transporte EL Cumbe SAC Chiclayo-2018

Fuente: *Elaboración propia.*

3.2. Discusión de Resultados

A continuación, se detalla y se discute los resultados hallados en esta investigación para su contraste y comparación con otras indagaciones que tuvieron como punto central estudios profundos sobre los problemas de la rentabilidad y la alternativa de la solución a través de sistemas y procedimientos de control.

Los resultados hallados en la Tabla 5. Manifiestan el 42% de unidades encuestadas opinaron estar de acuerdo, mientras un 58% dijo estar totalmente de acuerdo, en que hay mecanismos de controles para las venta de boletos de viaje en la organización de estudio ; esto concuerda los resultados expuestos por Añazco (2015) en su investigación denominada: “Controles financieros y administrativos de la empresa de transporte de Asociados Cantonales². Concluyó, el sistema de control interno permite alcanzar los objetivos y metas de la organización porque ayuda a supervisar

avances y retrocesos, contribuye a la supervisión de las actividades y fiscaliza que los recursos sean bien utilizados por el personal a cargo. (pág. 15)

De otra parte Muñoz (2013) en su estudio referente a los componentes a considerar en el control interno, confirma:

Los factores necesarios a tomar en cuenta para una correcta planeación, ejecución y control de un sistema de control interno óptimo está en: la rigurosidad de la seguridad económicamente operativa, transparencia en el rendición de cuentas sobre los superiores y el sistema, veracidad de la información obtenida y liderazgo para la dirección de SCI. (pág. 73).

Los resultados de la tabla 6. Manifiestan que el 15% de unidades encuestadas están de acuerdo y el 85% está totalmente de acuerdo que la organización cuenta con mecanismos de control, esto concuerda los resultados expuestos por Chasiliquin (2015) en su tesis:

Diseño de un sistema de control interno para la empresa Truckline S.A. de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga – Ecuador. Concluyó: existe un ausencia de controles que garantice la efectividad en la gestión de los recursos financieros y no financieros. Además, cuenta con una arquitectura organizacional deficiente en cuanto: declaración de funciones, responsabilidades y obligaciones.

Para, Gutiérrez & católico. (2015), mencionan que control hace énfasis en elementos concernientes a: fiscalización de las actividades operativas por departamentos o áreas respectivas, supervisión al trabajo realizado por los colaboradores de la empresa para cerciorarse que están cumpliendo con los procedimientos, normas y criterios establecidos; auditorías inopinadas a las áreas o departamentos para verificar que no existen fraudes y malversaciones de fondos, monitoreo a todas las actividades empresariales y seguimiento al trabajo individual para la mejora continua y perfeccionamiento de los procesos operativos (p30)

La tabla 7, muestra que el 5% de encuetados expresa estar de acuerdo, por el contrario 65% expresa estar totalmente de acuerdo, que existe medios de comunicación por la cual la compañía expresa y difunde las políticas de trabajo a sus colaboradores.

Esto coincide con Quiroz (2015).

Su investigación denominada: Propuesta de ejecución de controles dentro de la empresa de Transporte y servicios Turismo Moche S. R.L. para mejorar la gestión económica- financiera. Concluyó: los sistemas de control deben ser diseñados de acuerdo a los resultados del diagnóstico efectuado a toda la organización, departamento o área para conocer las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del sistema con la finalidad de tener un modelo adaptado a la realidad que satisfaga las necesidades reales de la empresa y no modelos copiados por otras empresa como suele realizarse.

En este sentido, Castañeda (2014), explica que los pasos descritos mediante documentos y la normativa que los regula son actividades prioritarias para ejecutar políticas que aseguren que se desarrollen o lleven a cabo los protocolos asignados, esto tiene sus efectos en: las innovaciones técnicas, desarrollo de programas interrelacionados por el SCI y la conciliación de problemas entre trabajadores que puede surgir a causa de la fiscalización del trabajo todo ello debe de llevarse por buen término demostrando competitividad en la comunicación (p30).

Por otro lado, en la tabla 8. El 50% de unidades muestrales expresa que están de acuerdo y 50% expresa una opinión de totalmente de acuerdo, en que existe políticas de incentivos para los colaboradores comerciales de la empresa.

En la tabla 9. El 40% expresa estar de acuerdo y 60% opinó estar totalmente de acuerdo, en que la compañía tiene un sistema de seguimiento de sus procesos internos.

Esto concuerda con Gallegos (2015) en su tesis denominada: "Controles administrativos en la compañía de transporte terrestre Flores Hnos S.R.L, Tacna – 2011". Concluyó: una correcta administración de las operaciones rutinarias deriva de excelentes medidas de controles las cuales deberán de ser apoyadas y aprobadas por: la alta directiva, gerencia general y por su puesto la aprobación de los propietarios. Asimismo, el sistema de control interno denominado SCI, debe de recibir todo el apoyo profesional y técnico; además del administrativo y el económico con la finalidad de poder remunerar a los profesionales competentes que supervisarán el sistema. Cabe señalar, que los trabajadores también deben de ser integrados para apoyar a la mejora de los indicadores de controles y medidas, para crear un escenario positivo de colaboración ya que un sistema se refuerza y se hace efectivo a la relación de que todos se sientan motivados y entusiasmados en aportar con su experiencia a mejorar el SCI. Por último, existen otros factores que se deben de tener muy en cuenta

sin dejar de lado la parte técnica y profesional estamos hablando de la capacidad de comunicación, el sentido de liderazgo para dirigir y por su puesto las habilidades de negociación y manejo de conflictos.

En la tabla 10. El 17% de las unidades muestrales están de acuerdo, por el contrario el 83% opina estar totalmente de acuerdo, que los colaboradores deben de cumplir con las políticas de la empresa.

En este sentido, Vidarte (2016), en su investigación denominada: "Procesos y ejecución del bosquejo Eva para la síntesis de la compañía de transporte terrestre de carga. Lambayeque". Concluyó: que los controles y su debida ejecución ayuda a mejorar la gestión de la cadena de suministro, el cual tiene efectos directos en los costos de operación de carga debido a la gestión de mercaderías y manejo d inventarios y almacenes.

De tal forma Vega & nieves (2016) cabe señalar que en esta parte dicho autores concuerdan con nuestra investigación en decir acerca de la supervisión y el monitoreo:

La supervisión son las acciones por la cual el responsable asegura y notifica que los criterios y procedimientos están llevándose a cabo tal y como manda la normativa de la empresa, esto no significa que no puedan ser capaces de ayudar a los colaboradores hacer mejor su trabajo, pues no se trata de levantar memorándums sino de ayudar a las personas a realizar su trabajo con efectividad. Por otro lado, el monitoreo es una secuencia vigilada de pasos que tiene como principio identificar las variaciones encontradas en el sistema y reportarlas inmediatamente para su evaluación y propuesta de medidas correctivas (pág. 4).

La tabla 12. El 45% está de acuerdo y el 55% expresa totalmente de acuerdo que el área de atención al cliente o área comercial de boletos necesita mejoras:

Esto concuerda con Añazco (2015), en su investigación denominada: "Controles financieros y administrativos de la empresa de transporte de Asociados Cantonales ". Concluyó: las organizaciones deben de evaluarse constantemente en su quehacer diario, para las debilidades y deficiencias que le ocasiona problemas en sus tareas o que no generan ningún valor a su producto y/o servicio, es decir, lo que se busca es diagnosticar en qué medida se cumplen los objetivos y metas organizacionales con el mismo trabajo, para que partir de allí se logre determinar qué acciones correctivas se deben de tomar para su mejora (pág. 15).

En la tabla 13. El 20% de persona manifiestan estar de acuerdo y 80% expresa estar totalmente de acuerdo, en que están contentos en desarrollar las actividades de su trabajo:

En este sentido, esto concuerda con Chasiliquin (2015) en su investigación denominada: “Bosquejo diseño de un proceso de control interno para la compañía Truckline S.A. de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga – Ecuador”. Concluyó: que la organización le falta un sistema de control interno, óptimo que le brinde información transparente con factores elementales como: veracidad, pertinencia y credibilidad que le ayude a la alta dirección a tomar decisiones idóneas. Asimismo, tiene una arquitectura muy mal definida no se logra identificar con exactitud las responsabilidades, funciones y deberes de cada puesto. Por último, los registros contables en la compañía tienen deficiencias en cuanto a: digitación de registros en un sistema efectivo que permita hacer consultas en tiempo real; archivo desorganizado y carente de automatización que permita recuperar de forma histórica balances para cualquier toma de decisiones tanto financieras como administrativas.

En la tabla 15; el 30% de personas están de acuerdo y 70% opina estar totalmente en desacuerdo, con los procedimientos y protocolos de arqueo de caja.

Consecuentemente, esto concuerda con los resultados encontrados por Carrasco y Farro (2015). En su investigación denominada: “Examinación del control en el área de cobranza en la organización de Transporte y Servicios VANINA E.I.R.L”. El cual concluyó: los factores críticos o claves en la gestión en el sistema integrado de controles internos son: naturaleza de las operaciones en cuanto a las actividades y tareas, componentes de cada puesto según: responsabilidades, funciones, obligaciones y deberes, análisis de los resultados reales versus los proyectados para determinar desviaciones; y estudio de los objetivos tanto estratégicos y operativos, para su reformulación, modificación o cambio en su cumplimiento de acuerdo a las exigencias, empresariales de la organización. Todo lo mencionado debe estar expuesto y documentado a luz de los expertos encargados de garantizar el fiel cumplimiento y apoyo al sistema de gestión de controles interno, para que se pueda obtener resultados verídicos en los estados y balances financieros los cuales manifestaran el incremento o variación positiva de la rentabilidad, que se espera mejorar, hay que tener en cuenta que dichos resultados esperados están en constante relación también con otros elementos empresariales que en este estudio, no se tratarán pero es necesario informar que existen y pueden cambiar drásticamente los resultados de los indicadores de rentabilidad.

3.3. Aporte Científico

RESUMEN.

Determinado con precisión la realidad de la problemática por la cual atraviesa la empresa de Transportes El Cumbe SAC, que es los bajos índices de rentabilidad en comparación con los niveles de venta en el departamento comercial de boletos de pasajes ruta Cajamarca – Chiclayo. Se espera que la siguiente propuesta permita demostrar que su diseño es capaz de mejorar la realidad de la empresa el cual planteamos una serie de procedimientos, técnicas y medidas el cual logren alcanzar no solo los valores monetarios deseados tanto por los propietarios, directivo o gerentes, sino que se trata de lograr también la mejora de procesos que permitan salvaguardar y cuidar el activo más preciado de una empresa la confianza y satisfacción de sus clientes. Es por ello, que esta investigación desarrolla numerosas estrategias y análisis de procesos el cual podrá contrastarse con la actual realidad de la organización y así poder determinar las medidas correctivas que transforme a la compañía El cumbe en una empresa más competitiva, eficiente y productiva donde sus resultados resuman el esfuerzo logrado por sus directivos y colaboradores.

OBJETIVO

Implementar un sistema de control interno en el flujo de pasajes en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2018.

MARCO LEGAL

Acta de constitución de la empresa.

Reglamento Interno de la empresa.

Manual de Organización y Funciones de la empresa.

Política de la empresa.

Acuerdo del Directorio de la Empresa.

FORMULACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Procedimiento de venta de pasajes actuales.

- 1.-Planificación de objetivo de ventas de pasajes en el período.
- 2.-Adquisición del seguro de vida y accidentes de tránsito en la compañía de seguro.
- 3.-Comunicación a punto de venta en local principal y en punto de venta.
- 4.-Comercialización de venta de viajes en los puntos de venta.
- 5.-Verificación al aborde de pasajeros al bus correspondiente.

- 6.-Comparación de los boletos vendidos con los boletos verificados al aborde.
- 7.-Registro de los ingresos por conceptos de viajes terrestres en las cuentas de la empresa.
- 8.-Reporte en los balances financieros de la organización.
- 9.-Determinación de la rentabilidad de la empresa.
- 10.-Comparación de los resultados de rentabilidad obtenida con la rentabilidad deseada al inicio del ejercicio.

Procedimiento de venta de pasajes actuales, con ventas en ruta.

- 1.-Planificación de objetivo de ventas de pasajes en el período.
- 2.-Adquisición del seguro de vida y accidentes de tránsito en la compañía de seguro.
- 3.-Comunicación a punto de venta en local principal y en punto de venta.
- 4.-Comercialización de pasajes de viaje en los puntos de venta.
- 5.-Verificación al aborde de pasajeros al bus correspondiente.
- 6.-Comparación de los boletos vendidos con los boletos verificados al aborde.
- 7.-Venta de pasajes sin boletos durante la ruta.
- 8.-No ingreso del dinero de las ventas informales a las cuentas de la empresa.
- 11.-Determinación de la rentabilidad de la empresa.
- 12.-Comparación de los resultados de rentabilidad obtenida con la rentabilidad deseada al inicio del ejercicio.

Consecuencias de la venta de pasajes sin boletos durante la ruta.

- 2.-En el caso de accidentes, la desprotección por el seguro de las personas que compraron su pasaje durante la ruta.
- 3.-Posibilidad de asaltos en la ruta, por detención de la unidad móvil en zonas de alto riesgo.
- 4.-Sanciones a la empresa, civilmente a manera de indemnización por los daños físicos que pudieran recibir los pasajeros con boletos informales.
- 5.-Sanciones a la empresa, penalmente al representante legal, por el delito de atentado a la integridad física de sus pasajeros.
- 6.-Disminución de los ingresos, por los motivos expuestos anteriormente y por lo tanto, afectación en la rentabilidad de la empresa.

Propuesta de Sistema de Control.

- 1.-Incorporación de medidas de controles a los colaboradores a cargo de cada bus móvil.
- 2.-Comunicación de las medidas de control, referidas a que ninguna unidad, por ningún motivo, se detenga durante la ruta.
- 3.-Se incorporará un mecanismo de control con el GPS en la unidad para detectar alguna detección durante la ruta.
- 4.-Se incorporará un mecanismo de monitoreo desde la oficina central, para detectar alguna detección durante la ruta.
- 5.-Se incorporará en las funciones del personal involucrado en la conducción de la unidad móvil, lo que debe hacer y no debe hacer.
- 6.-Se aplicará las sanciones correspondientes, a las faltas, consideradas como graves y muy graves, llegando al despido, si fuera el caso.

Presupuesto.

El presupuesto estimado para la ejecución de la investigación se detalla de la siguiente manera:

ÍTEM	CANTIDAD	PARCIAL S/.	TOTAL S/.
Capacitación. De Seguridad Vial y riesgo de personas	01	600.00	600.00
Jefe de Ventas	01	2,500.00	2,500.00
Pilotos	01	1,500.00	1,500.00
Copiloto	01	1,000.00	1,000.00
Terramoza	01	850.00	850.00
Mecanismo de control	10	500.00	5,000.00
GSP	01	2,000.00	2,000.00
Otros.	01	400.00	400.00
Total S/.			13,850.00

Capacitaciones de Seguridad Vial y Riesgo de Personas.

Se va a capacitar al jefe de ventas, personas que venden los pasajes, a los conductores, a las terramozas, a los copilotos de la Empresa de Transporte El Cumbe SAC para que ello tenga conocimiento de los temas a tratar y se va a realizar todos los meses a fin de mes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Temas	Mes											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	28	28	28	28	28	28	26	28	28	28	28	28
1.-Auditoria y seguimiento a conductores	X											
2.-La Concentracion del conductor		X										
3-Reglamentos de Seguridad Vial			X									
4- Normas de seguridad vial				X								
5.-Medidas de Control que deben de utilizar el conductor					X							
6.-Factores de Riesgo.						X						
7.- Prevenir el Riesgo de las personas.							X					
8.- Prevencion y manejo de emergencia								X				
9.-Lecito de conducción en estado de ebriedad									X			
10.- Delito homicidio culposo										X		
11.- Éticas profesionales											X	
12.- Como mejorar la atención al cliente												X

Fuente: elaboración propia

Retroalimentación.

- 1.-El monitoreo se hará todos los días y todo el día.
- 2.-Se comparará mensualmente los resultados de los ingresos por ventas en los estados financieros.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se diagnosticó los procesos operativos de controles internos en el tráfico de venta de pasajes pertenecientes a la compañía “EL CUMBE SAC”, hallándose faltas en las tareas y procesos en la atención a los usuarios que viajan en la ruta de Cajamarca – Chiclayo.

Se pudo analizar la incidencia de ingresos comerciales de pasajes no registrados en los documentos oficiales de la empresa, ocasionando pérdidas en la rentabilidad.

Se diseñó un sistema de gestión de controles internos en el tráfico de boletos de venta en pasajes terrestres; siendo algunos mecanismos de propuesta como: implementación de GPS para monitorear y hacer seguimiento de las unidades de transporte terrestre vía control satelital, los cuales mejorarán los tiempos de llegada, los costos sumergidos de los servicios y el aumento de la rentabilidad.

Concluimos que los procedimientos de controles al interior del área de comercialización de pasajes en la compañía de transporte terrestre El Cumbe SAC, no cuenta con un sistema adecuado por lo que carece de procedimientos efectivos en su atención.

4.2.Recomendaciones.

El jefe de ventas se encarga de evaluar el transcurso periódicamente de controles dentro del tráfico de venta de boletos de pasajes en la organización “EL CUMBE”SAC. Con la propósito de optimizar y realizar los controles internos respectivos.

El jefe debe incorporar un mecanismo de monitoreo desde la oficina central, para descubrir cualquier incidencia sospechosa de viaje que detenga el tiempo previsto de llegada en cada unidad móvil a su destino. Por lo que optimizará el proceso de recorrido en la ruta pertinente.

La administradora y el jefe de ventas llegaran un acuerdo en implementar diseño de controles internos para tráfico de boletos de viajes terrestres, para llevar a cabo un buen manejo de control, el cual se transformara las operaciones de rutina en procesos efectivos.

REFERENCIAS

- Anaya, C. y Sánchez, O. (2016). Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del País S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo – Perú:
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Anaya, Ch y Sánchez M. (2016) *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del país S.A.C para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad*, Chiclayo 2016. (Para optar por el título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/674/1/TL_AnayaChavezCelinda_SanchezMalcaOsmar.pdf
- Añazco Narváez, M. (2015). Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de Transportes Asociados Cantonales (Tesis de Pre Grado).
Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Castañeda, L.(2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En contexto (2) ,129-146.obtenido de
<http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/2243/4054>
- Campos, G. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. (Para optar el título de Contador público). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/214/1/TL_CamposGonzalesStephany.pdf
- Carrasco, Farro. (2015). Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestion, durante el periodo 2012- Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

- Carranza Gómez, J., Céspedes Bravo, S. & Yactayo Archirayco L. (2016). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013 (Tesis de Pre Grado). Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima.
- Cegarra, J. (2012). Metodología de la investigación científica y tecnología. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
- Chasiliquín, M. (2014). Diseño de un sistema de control interno para la empresa Truckline S.A. de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga – Ecuador.
- Ccaccya B. (2015) Informe Financiero Análisis de rentabilidad de una empresa.
- CONEXIONESAN. (25, enero 2019) *COSO II: Los sistemas para el control*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Gallegos (2015). Control Interno Corporativo, en la Administración de Transporte Terrestre de Pasajeros a nivel Nacional e Internacional. Caso: Empresa de Transporte Flores Hnos S.R.L. en el periodo 2010-2011. Tacna – Perú: Universidad Jorge Basadre Grohann.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. México. Interamericana Editorial S.A.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial .actualidades contable FACE, 19(33), 15-41 OBTENIDO DE <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>.
- Higuera, Astudillo (2015). Propuesta Estratégica para Tur Bus Ensayos Digitales para la Publicación Académica, Septiembre de 2015.
- Infantes, H (2016). Caracterización del Control Interno de tesorería de las empresas de Transporte del Perú: Caso Transporte Mediomundo S.A.C. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Lozano, B. (2019). *Análisis del control interno en la empresa la feria del constructor SAC Ferreñafe, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6408/Lozano%20Bautista%20Rosa%20Yaneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Paz, H. (2014). El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014 (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- Mendoza, D. et al. (2018). Control interno y su influencia en la gestión de administrativa del sector público. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Muñoz, L (2013). Como implantar y evaluar un sistema de control de gestion
Barcelona: Editorial Profit
- Pereira, P. (2019). *Control interno en las empresa su aplicación y efectividad*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjz4sTg_-TqAhXkdN8KHeqdCvIQ6AEwAXoECAAQA#v=onepage&q=control%20interno&f=false
- Quiroz, P. (2015). Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión económica financiera de la Empresa de Transportes y Servicios Turismo Moche S.R.L. Año 2014. Trujillo – Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Salvador, V. (2016). Caracterización del arrendamiento financiero (leasing) de las empresas comerciales del Perú: Caso Empresa Alfa SAC. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sierra, V. (2015). *Diseño e implementación de un manual de control interno para la asociación de ganaderos del altiplano Cundiboyacense y occidente de Boyaca "ASOGABOY*. (Tesis para optar el título de Contador público). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2047/1/TGT-658.pdf>

Solís, R. (2015). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.* (Tesis para optar título de Ingeniero en contabilidad y auditoría.) Universidad Técnica de Abanto- Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17423/1/T3038i.pdf>

Vidarte, H. (2016). *Procedimiento y aplicación del Modelo Eva para el análisis de la rentabilidad en una empresa de Transporte Terrestre de carga en la Ciudad Lambayeque durante 2012- 2013.* Chiclayo – Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vega, L & nieves, A. (2016). *Procedimiento para la gestión de riesgo de TI en Mi Pymes: MOGRIT. Sistema & temática, 12(30) 35- 48.* obtenido por <http://www.redalyc.org/pdf/181543577007.pdf>.

Vanegas, G,& Pardo, C.(2014) *hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI n MiPYmes: MOGIT. de Sistemas telemática, 12(30),35-48.* obtenido <http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Control de Interno en el flujo de pasajes y en su influencia en la rentabilidad de la Empresa de Transporte El Cumbe S.A.C.

Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
¿De qué manera el control en el flujo de pasajes influye en la rentabilidad de la Empresa de Transporte El Cumbe S.A.C., Chiclayo 2018?	<p>GENERAL: Describir la influencia del control interno en el tráfico de clientes en la rentabilidad de la organización de transporte interprovincial "El Cumbe" SAC</p> <p>ESPECIFICO: 1.- Identificar los procedimientos de tráfico de clientes en la organización de transportes El Cumbe SAC 2.- Analizar la incidencia comercial no contabilizada de pasajes en la organización de transportes El Cumbe SAC 3. Proponer un sistema de control interno en el tráfico de clientes que mejore la rentabilidad de la organización de transporte interprovincial "El Cumbe" SAC</p>	<p>GENERAL: El control interno del tráfico de clientes por conceptos de boletos de viaje incide en la rentabilidad de la organización de transporte privado "El Cumbe" SAC, Chiclayo-2018.</p> <p>ESPECIFICO: 1. El procedimiento del control interno incide en la determinación del tráfico de clientes por conceptos de venta de boletos en la organización de transporte privado "El Cumbe" SAC, Chiclayo-2018. 2.- La venta de boletos de transporte interprovincial no contabilizados incide en la rentabilidad de la organización de transporte privado "El Cumbe" SAC, Chiclayo-2018. 3. La propuesta de un sistema de control interno mejorara la rentabilidad de la organización de transporte privado "El Cumbe" SAC, Chiclayo-2018.</p>	<p>INDEPENDIENTE Control Interno</p>	<p>Control Interno</p> <p>Flujo de Pasajes</p>	<p>Sistema Política Autoridad Normas Procedimientos Funciones</p> <p>Trafico Frecuencia Demanda Precio</p>	<p>Encuesta</p> <p>Observación</p>	<p>Cuestionario</p> <p>La Ficha de Observación de campo</p>
				<p>DEPENDIENTE Rentabilidad</p>	<p>Inversión</p> <p>Beneficio</p>	<p>Capital</p> <p>Ganancia</p>	<p>Análisis Documental</p>

Fuente: elaboración propia.

CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO-2017.

El propósito de esta encuesta es determinar el flujo de pasajes y su influencia en la rentabilidad en la empresa de transportes el Cumbe SAC, Chiclayo-2018.

Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

Escala de respuestas:

TED	D	I	DA	TD
(T.D)	(D)	(I)	(A)	(T.A)

INDICADORES		(T.D)	(D)	(I)	(A)	(T.A)
1	¿Existe un mecanismo de control para la venta de pasajes?					
2	¿Cuenta con un instrumento de control durante el viaje en ruta?					
3	¿Se comunican las políticas corporativas existentes a todo el personal de ventas?					
4	¿Hay una política de incentivos para los vendedores?					
5	¿Lleva un seguimiento de control en el área de ventas con respecto a las normas establecidas de parte de la empresa?					
6	¿Usted cree que el personal de ventas cumple con las políticas establecidas de la empresa?					
7	¿Con respecto a los choferes de ruta llevan un buen procedimiento de un buen nivel de servicio?					
8	¿Cree usted que el área de ventas necesita mejorar la atención siendo la actividad principal, la venta de pasajes?					
9	¿Se siente satisfecho con las funciones que realiza el personal de venta?					
10	¿La Empresa Transporte El Cumbe cuenta con método de localización referente a las paradas que realiza durante su viaje?					
11	¿Usted cuenta con las evidencias necesarias para cuando se desarrolle un proceso de arqueo de caja?					

Gracias por su participación.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

ÍTEM	INDICADORES	ESCALA			
		0	1	2	3
Comportamiento del piloto, copiloto y terramoza durante la ruta.	Cumplen con las normas de no detener la unidad en la ruta.				
	Permiten que suban pasajeros en algún lugar de la ruta.				
	Cobran dinero a los pasajeros que suben en algún lugar de la ruta.				
	Reportan el dinero cobrado al área de recaudación de la empresa.				
	Detienen la unidad durante la ruta para abrir la bóveda.				
	Tienen un lugar o lugares fijos de subida de pasajeros.				
	Piden identificación a los pasajeros que suben en la ruta.				
	Entregan alguna constancia al pasajero que sube en la ruta.				

ESCALA DE MEDICIÓN

- 0 = Nunca.
 1 = Algunas veces.
 2 = Casi siempre.
 3 = Siempre.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Orman V. James Kottari</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>9 años</i>
	CARGO	<i>Coordinador Académico</i>
<p>CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO-2017.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE HUAMÁN HUAMÁN FANNY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Describir la influencia del Control Interno en el Flujo de Pasajes en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017.	
	ESPECÍFICOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso del control interno en el Flujo de Pasajes en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 2. Analizar la influencia de las ventas de pasajes no contabilizados en la rentabilidad de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 3. Proponer un Modelo de Control Interno para el Flujo de Pasajes en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 	

<p>5 ¿Usted participa en el planteamiento de nuevas metas y funciones en el área en que trabaja? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6 ¿Conoce y comparte la visión y misión dentro de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7 ¿Qué funciones cumple y/o responsabilidades dentro de su cargo? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8 ¿Usted delega facultades coherentes con sus responsabilidades? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9 ¿Usted participa en la fijación de metas y objetivos de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10 ¿Cuenta usted con plan estratégico de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11 ¿Tiene usted un sistema adecuado de los estados financieros de la empresa? a)TD b) D c) I d) A</p>	<p>TA() TD(✓)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

e)TA	_____
12 ¿Usted cree que le hace falta un informe con respecto a las actividades de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
13 ¿Cada que tiempo el personal recibe capacitaciones por parte de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
14 ¿Usted cuenta con el personal adecuado para su empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
15 ¿Usted es responsable dentro de la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
16 ¿Ante un problema financiero usted muestra a los trabajadores ser realista con lo que pasa con la empresa? a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
17 ¿Usted se encuentra satisfecho con su remuneración que le asigno la empresa? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
18 ¿Su sueldo está asociado al rendimiento?	TA(✓) TD()

<p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19 ¿La empresa cuenta con incentivos y premios por su buena labor?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20 ¿Usted tiene los procedimientos que lo han propuesto la empresa</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21 ¿Qué método utiliza usted para que la empresa marche bien?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>22 ¿Usted tiene conoce todos los métodos que utiliza cada área?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23 ¿Los objetivos son propuestos a mediano plazo o largo plazo?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24 ¿Usted hace cumplir a sus trabajadores todas las políticas de la empresa?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25 ¿Usted hace cumplir las normas de la empresa?</p> <p>a)TD b) D c)I d) A e) TA</p>	<p>TA() TD(✓)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>26 ¿Cree que es conveniente que sus normas son adecuadas para la empresa?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27 ¿Pasajes y Encomiendas?</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO
 4054530

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Quirino Hego Nuñez</i>
	PROFESIÓN	<i>Licenciado en Administr.</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Doctor en Administr.</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>7 años</i>
	CARGO	<i>Jefe unid. invest. - Bocon-VSS</i>
<p>CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO-2017.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE HUAMÁN HUAMÁN FANNY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Describir la influencia del Control Interno en el Flujo de Pasajes en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017.	
	ESPECÍFICOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso del control interno en el Flujo de Pasajes en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 2. Analizar la influencia de las ventas de pasajes no contabilizados en la rentabilidad de la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 3. Proponer un Modelo de Control Interno para el Flujo de Pasajes en la Empresa de Transportes El Cumbe SAC, Chiclayo-2017. 	

<p>26 ¿Cree que es conveniente que sus normas son adecuadas para la empresa?</p> <p>a)TD b) D c)l d) A e) TA</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27 ¿Pasajes y Encomiendas?</p> <p>a)TD b) D c)l d) A e) TA</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ EXPERTO

DNI: 16451057

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de Noviembre de 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

HUAMÁN HUAMÁN FANNY, con DNI 46286669

RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE, con DNI 72714202

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

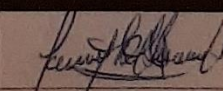
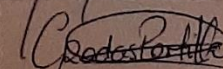
CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO -2018

Presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro Información de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Centro de Información, así como las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
HUAMÁN HUAMÁN FANNY	46286669	
RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE	72714202	

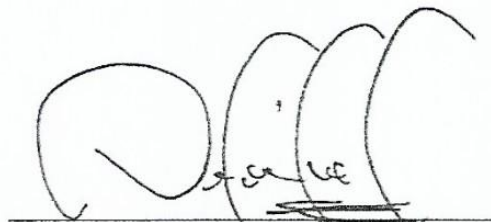
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1537-FACEM-USS-2018, presentado por el/la Bachiller, **HUAMÁN HUAMÁN FANNY y RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE**, con su tesis Titulada **CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO – 2018**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de noviembre de 2020



Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC, CHICLAYO-2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	1%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	16%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
7	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.continental.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	contauditorizate.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
16	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
18	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%

www.sisepuede.com.ec

19	Fuente de Internet	<1%
20	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
21	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
22	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1%
23	neetwork.com Fuente de Internet	<1%
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
25	www.utec.edu.sv Fuente de Internet	<1%
26	www.seeburger.be Fuente de Internet	<1%
27	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
28	www.ciudadanos.org Fuente de Internet	<1%
29	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	corporacioninmobiliaria.com Fuente de Internet	<1%

31	cari1.org.ar Fuente de Internet	<1%
32	metodosdesoluciondeconflictos.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
33	moam.info Fuente de Internet	<1%
34	www.sis.org.ar Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	vivirencalidad.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
39	www.tormo.com.co Fuente de Internet	<1%
40	www.linguee.com Fuente de Internet	<1%
41	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
42	www.multiprecio.com.es	

 Fuente de Internet

<1%

 www.bbva.com
Fuente de Internet

<1%

 www.febf.org
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1537-FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 03 de diciembre de 2018

VISTO:

El oficio N° 0939-2018/FACEM-DA-USS de fecha 28 de noviembre de 2018, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, en el que solicita la actualización del título del proyecto de tesis de HUAMAN HUAMAN FANNY y RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0567-FACEM-USS-2017 de fecha 15 de junio de 2017, se aprobó el Proyecto de tesis: CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC CHICLAYO - 2017, siendo su (s) autor (a) (es) (as): HUAMAN HUAMAN FANNY y RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE

Que, con oficio N° 0939-2018/FACEM-DA-USS de fecha 28 de noviembre de 2018, presentado el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la actualización del título del proyecto de tesis de HUAMAN HUAMAN FANNY y RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE, por haber caducado.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR la actualización del título del proyecto de tesis de HUAMAN HUAMAN FANNY y RODAS PORTILLA CLAUDIA CELESTE, cuyo título actualizado es:

CONTROL INTERNO EN EL FLUJO DE PASAJES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE SAC CHICLAYO – 2018.

ARTÍCULO 2°: Dejar sin efecto la Resolución N° 0567-FACEM-USS-2017 de fecha 15 de junio de 2017, en el extremo numeral 03

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Ruzis Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
SECRETARÍA ACADÉMICA
M^{te}. Sandra Mory Guamiza

ADMISIÓN E INFORMES

074 461610 - 074 461632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

30 de junio del 2017

Sr.
MG: MIRKO MERINO NUÑEZ
DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACION.
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN


ASUNTOS: Carta de aceptación de la empresa de transporte EL CUMBE sac.
Para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial saludo:

Es agradable dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle sobre la aceptación por parte de nuestra empresa a las alumnas:
Fanny Huaman Huaman con DNI: 45286669 y Claudia Celeste Rodas Portilla con DNI: 72714202 para el desarrollo de su investigación comprometiéndose a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE S.A.S.


Alexander S. Burga Bancayan
GERENTE ADMINISTRATIVO

FIRMA

16782228

100% = 100%
A = P + K



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
(Expresado en Nuevos Solos)

Notas	Al 31 de Diciembre 2016	Al 31 de Diciembre 2015
Activos Corrientes		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1 117,278	128,831
Otros Activos Financieros	0	0
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	2 650	150
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	3 59,880	60,062
Previsiones	5 23,901	41,180
Activos Biológicos	0	0
Activos por Impuestos a las Garantías	6 26,042	27,341
Gastos Pagados por Adelantado	4 95,015	70,341
Otros Activos	7 102,340	105,525
Total Activos Corrientes Distintos de los Activos o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta o para Distribuir a los Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta	434,395	447,441
Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para Distribuir a los Propietarios	0	0
Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta o como Mantenidos para Distribuir a los Propietarios	0	0
Total Activos Corrientes	434,395	447,441
Activos No Corrientes		
Otros Activos Financieros	0	0
Inversiones Contabilizadas Aplicando el Método de la Participación	0	0
Cuentas por Cobrar Comerciales	0	0
Otras Cuentas por Cobrar	0	0
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	0	0
Activos Biológicos	0	0
Propiedades de Inversión	0	0
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	8 4,098,753	3,837,663
Activos Intangibles (neto)	8 28,524	21,648
Activos por Impuestos a las Garantías Diferidas	0	0
Plusvalía	0	0
Otros Activos	0	0
Total Activos No Corrientes	4,115,277	3,859,311

Notas	Al 31 de Diciembre 2016	Al 31 de Diciembre 2015
Pasivos Corrientes		
Otros Pasivos Financieros	12 743,720	650,719
Cuentas por Pagar Comerciales	11 112,503	96,446
Otras Cuentas por Pagar	13 2,284	4,303
Previsiones	0	0
Provisiones por Impuestos a las Garantías	9 90,650	0,055
Provisiones por Beneficios a los Empleados	10 127,138	121,476
Otros Pasivos	0	0
Total de Pasivos Corrientes Distintos de Pasivos Incluidos en Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta	1,085,718	883,759
Pasivos incluidos en Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta	0	0
Total Pasivos Corrientes	1,085,718	883,759
Pasivos No Corrientes		
Otros Pasivos Financieros	12 365,996	305,123
Cuentas por Pagar Comerciales	0	0
Otras Cuentas por Pagar	0	0
Pasivos por Impuestos a las Garantías Diferidas	14 71,257	89,415
Previsiones	0	0
Provisiones por Beneficios a los Empleados	0	0
Otros Pasivos	0	0
Impuestos Diferidos (netos)	0	0
Total Pasivos No Corrientes	438,253	394,538
Total Pasivos	1,523,971	1,278,297
Patrimonio		
Capital Emitido	15 2,627,100	2,627,300
Reservas de Retención	0	0
Reservas de Inversión	0	0
Acciones Propias en Cartera	0	0
Otros Reservas de Capital	17 104,757	100,356

Página 1



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
(Expresado en Nuevo Sol)

Notas Al 31 de Diciembre 2016 Al 31 de Diciembre 2015

Notas Al 31 de Diciembre 2016 Al 31 de Diciembre 2015

	Al 31 de Diciembre 2016	Al 31 de Diciembre 2015
Excedente de Revaluación	0	0
Otros Rendidos de Patrimonio	0	0
Reservados Acumulados	17,438	51,015
Resultado del Ejercicio	57,780	51,897
Total Patrimonio	2,880,121	2,738,255

TOTAL DE ACTIVOS	4,548,672	4,306,152
------------------	-----------	-----------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,548,672	4,306,152
---------------------------	-----------	-----------

Ciudad: Quito del 2016

Emp. Transp. "El Cumbe" S.A.S.

[Firma]
Gerente General

Emp. Transp. "El Cumbe" S.A.S.

[Firma]
Gerente General

NOTAS AL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

		S/		
1. CAJA Y BANCOS				
CAJA Y BANCOS		117,278.22		
		<u>117,278.22</u>		
2. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES				
CLIENTES		850.00		
ANTICIPO PROVEEDORES		-		
		<u>850.00</u>		
3. CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS				
PRESTAMOS A PERSONAL		2,977.81		
ADELANTO DE REMUNERACIONES		3,285.43		
ENTREGAS A RENDIR		29,420.05		
ADELANTO DIVIDENDOS		5,364.80		
RECLAMACIONES A TERCEROS		3,925.27		
DEPOSITOS OTORGADOS EN GARANTIA		1,200.00		
OTRAS CUENTAS POR COBRAR		13,365.20		
		<u>59,608.51</u>		
4. SERVICIOS Y OTROS CONTRAT. POR ANTICIPADO				
SEGUROS		95,015.38		
ALQUILERES		-		
		<u>95,015.38</u>		
5. EXISTENCIAS				
COMBUSTIBLE		-		
LUBRICANTES		4,238.65		
LLANTAS		957.62		
REPUESTOS Y SUMINISTROS EN TALLER		18,285.10		
		<u>23,481.37</u>		
6. CREDITO A FAVOR				
ITAN		36,042.00		
SALDO A FAVOR I. RTA - PAGOS A CTA		-		
		<u>36,042.00</u>		
7. ACTIVO DIFERIDO				
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO		-		
INTERESES DIFERIDOS		102,339.71		
		<u>102,339.71</u>		
8. ACTIVO FIJO NETO				
	ACTIVOS ADQU. EN ARREND. FINANC	INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	DEPRECIACION DE INMUEBLES MAQ. Y ACTIVO FIJO NETO EQUIPO	
TERRENOS		1,724,671.03		1,724,671.03
EDIFICIOS		700,734.30	238,368.21	462,366.09
UNIDADES DE TRANSPORTE	2,386,135.57	4,096,106.00	4,824,042.57	1,657,199.00
MUEBLES Y ENSERES		16,892.27	10,216.70	6,675.57
EQUIPOS DIVERSOS		123,354.64	90,730.95	32,623.69
HERRAMIENTAS Y UNIDADES REEMPLAZO		5,931.75	3,904.22	2,027.53
	<u>2,386,135.57</u>	<u>6,667,879.99</u>	<u>4,967,262.95</u>	<u>4,886,752.91</u>

Reflejados con montos de

Suministros quedo así:

NOTAS AL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
 (Expresado en Nuevos Soles)

	VALOR LIBROS	AMORTIZACION	INTANGIBLES NETO
INTANGIBLES	35,873.44	7,349.17	28,524.27
9. TRIBUTOS POR PAGAR Y APORTES AL SISTEMA DE PENSIONES Y DE SALUD			
IGV	3,868.87		
I. RENTA DE 3º CATEG.	74,528.94		
I. RENTA DE 4º CATEG.	1,025.74		
I. RENTA DE 5º CATEG.			
CONTR. A INSTITUCIONES PUBLICAS	13,663.77		
CONTR. A INSTITUCIONES PRIVADAS - AFP	4,684.30		
OTROS IMPUESTOS Y CONTRAPRESTACIONES	1,845.00		
OTROS COSTOS ADMINISTRATIVOS E INTERESES	40.93		
	99,657.55		
10. REMUNERACIONES POR PAGAR			
REMUNERACIONES, GRATIFICACIONES, VACACIONES	75,162.50		
PARTICIPACIONES DE LOS TRABAJADORES	29,750.00		
COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS	22,216.08		
	127,128.58		
11. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES			
CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES	112,575.95		
ANTICIPO CLIENTES	345.00		
	112,920.95		
12. OBLIGACIONES FINANCIERAS			
	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	
LEASING BEVA BANCO CONTINENTAL	640,955.30	585,366.11	
PRESTAMO BEVA BANCO CONTINENTAL	102,772.13	0.00	
	743,727.43	585,366.11	
13. CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS			
	CORTO PLAZO		
CUENTAS POR PAGAR ACCIONISTAS	0.00		
RECLAMACIONES A TERCEROS	1,283.57		
DEPOSITOS RECIBIDOS EN GARANTIA	1,000.00		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	0.00		
	2,283.57		
14. GANANCIAS DIFERIDAS			
IMPUESTOS DIFERIDOS	71,266.91		
	71,266.91		
15. CAPITAL SOCIAL			
CASTRO ESPINOZA FELIPE	11.11%	291,900.00	
YAMUNQUE MACALOPU ELISEO	11.11%	291,900.00	
SUCESION PELAEZ GAMBOA ALEJANDRO	11.11%	291,900.00	
PANDURO REATEGUI JULIO	11.11%	291,900.00	
SUCESION MENDOZA CASTILLO ROSARIO	11.11%	291,900.00	
ALBUQUQUEQUE VALLEJOS JUAN	11.11%	291,900.00	
REILEY CASTILLO LIZARDO	11.11%	291,900.00	
SUCESION GARCIA GAMARRA JULIO	11.11%	291,900.00	
BURGA PASTOR CARLOS	11.11%	291,900.00	
		2,827,100.00	

NOTAS AL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

<u>16. EXCEDENTE DE REVALUACION</u>	
EXCEDENTE DE REVALUACION	<u>68.54</u>
<u>17. RESERVA LEGAL</u>	
Reserva Legal acumulado al 31.12.16	<u>104,757.06</u>
<u>18. RESULTADO ACUMULADO</u>	<u>17,438.13</u>
<u>19. RESULTADO DEL PERIODO</u>	<u>57,759.36</u>

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
(Expresado en Nuevos Soles)

	Al 31 de Diciembre 2016	Al 31 de Diciembre 2015
(+) Ventas por Servicios	5,645,784.56	5,166,896.62
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	5,645,784.56	5,166,896.62
(-) Costo de Ventas	(3,766,823.66)	(3,617,966.43)
GANANCIA BRUTA	1,878,960.90	1,548,941.19
(-) Gastos de Ventas y Distribución	(496,908.82)	(444,106.36)
(-) Gastos de Administración	(1,076,711.15)	(1,044,687.71)
(+) Otros Ingresos Operativos	21,307.59	149,794.68
GANANCIA OPERATIVA	328,848.72	209,941.77
(+) Ingresos Financieros	851.59	458.53
(-) Gastos Financieros	(92,757.41)	(72,929.90)
(-) Diferencias de Cambio Neto	(2,710.59)	(12,001.51)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS	232,832.31	125,468.99
Gasto por Impuesto a las Ganancias	0.00	0.00
(-) Participación de Utilidades a Trabajadores	(29,750.00)	(14,456.00)
(-) Impuesto a la Renta	(140,121.50)	(62,944.73)
(-) Reserva Legal	(4,401.23)	(3,410.80)
GANANCIA NETA DE OPERACIONES CONTINUADAS	57,759.58	54,657.46
Ganancia (Pérdida) Neta del Impuesto a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas	0.00	0.00
GANANCIA NETA DEL EJERCICIO	57,759.58	54,657.46

Chiclayo, Diciembre del 2016.

Emp. Grupo "El Cumbe" S.A.C.

[Firma]
GENTE GENERAL


Emp. Grupo "El Cumbe" S.A.C.


[Firma]
GENTE GENERAL



**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**
(Expresado en Nuevos Soles)

	Capital Social	Reserva Legal	Excedente de Revaluación	Resultados Acumulados	Totales
Saldo Inicial, 01-01-2015	2,567,520	59,215	67	210,452	2,837,254
Capitalización de Utilidades	59,380			0	59,380
Transferencias a Reservas		3,411		-3,411	0
Distribución de dividendos				-204,505	-204,505
Utilidad del Ejercicio		-2,270		125,469	123,199
Ajuste por L. Rta y Part.DI. 2015				-65,131	-65,131
Ajuste No-12				0	0
Capitalización por Fusión				0	0
Ajustes y Regularizaciones				-62,141	-62,141
Gastos Años anteriores				733	733
Saldo Final, 31-12-2015	2,627,100	100,356	67	0	2,728,256
Saldo Inicial, 01-01-2016	2,627,100	100,356	67	733	2,736,256
Capitalización de Utilidades				0	0
Transferencias a Reservas		4,401		-4,401	0
Excedente de Revaluación				-54,657	-54,657
Distribución de dividendos				232,032	232,032
Utilidad del Ejercicio				-74,862	-74,862
Ajuste por L. Rta y Part DI. 2016				-23,647	-23,647
Capitalización por Fusión				75,198	75,198
Gastos Años anteriores				0	0
Saldo Final, 31-12-2016	2,627,100	104,757	67	0	2,807,121


 Emp. Transportes EL CUMBE S.A.C.
 RUC: 20103001000000
 Calle 10 de Octubre 100, 10
 San Juan de los Rios, Arequipa


 Emp. Transportes EL CUMBE S.A.C.
 RUC: 20103001000000
 Calle 10 de Octubre 100, 10
 San Juan de los Rios, Arequipa

Chilayo, Diciembre del 2016.

EVIDENCIAS

SEDE CHICLAYO



SALIDA PARA CAJAMARCA



TRANSCURSO DE CHICLAYO- CAJAMARCA



SEDE DE CAJAMARCA

