



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**"CONTROL INTERNO CORPORATIVO, EN LA ADMINISTRACIÓN  
DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL  
NACIONAL E INTERNACIONAL CASO: EMPRESA  
DE TRANSPORTES FLORES HNOS.S.R.L.  
EN EL PERIODO 2010 - 2011"**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CPC. MILAGROS IRASEMA GALLEGOS PASCO**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE)  
CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORIA**

**TACNA - PERÚ**

**2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA**

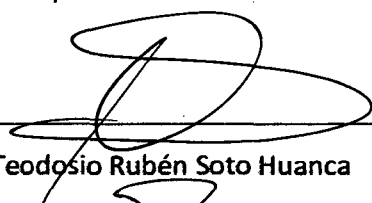
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

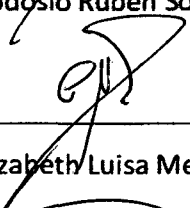
**“CONTROL INTERNO CORPORATIVO, EN LA ADMINISTRACIÓN  
DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL  
NACIONAL E INTERNACIONAL. CASO: EMPRESA  
DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L  
EN EL PERÍODO 2010 – 2011”.**

Tesis sustentada y aprobada por unanimidad el 20 de Diciembre del 2013;  
estando el Jurado calificador integrado por:

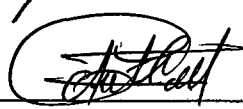
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mgr. Teodosio Rubén Soto Huanca

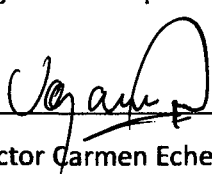
**SECRETARÍA**

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. Elizabeth/Luisa Medina Soto

**MIEMBRO**

  
\_\_\_\_\_  
Mgr. Augusto Cahuapaza Morales

**ASESOR**

  
\_\_\_\_\_  
Mgr. Víctor Carmen Echegaray Munenaka

## **DEDICATORIA**

**"Dedico esta tesis a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten. Asimismo, a mi Madre, que vida me ha guiado y sobretodo me protege de todo los obstáculos que se me presentan"**

## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradezco primeramente a Dios por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca.

Al **Mgr. Víctor Echegaray Munenaka**, por asesorarme a lo largo de la tesis y acompañarme en este camino que hoy culmina el presente estudio. y por consiguiente también mi reconocimiento al **M.Sc.CPC. Jorge Gregorio Chambi Velásquez**, Promoción de la Maestría de Contabilidad: Auditoría, habiendo colaborado con su profesionalismo en la Metodología de la Investigación.

## **CONTENIDO**

<b>Contenido</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>

## **CAPÍTULO 1**

<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción del problema	9
1.1.1 Antecedentes del problema	11
1.1.2 Problemática de la investigación	17
1.2 Formulación del problema	19
1.1.1 Problema general	19
1.1.2 Problemas específicos	19
1.3 Justificación e importancia de la investigación	20
1.3.1 Justificación	21
1.3.2 Importancia	23
1.4 Alcances y limitaciones	28
1.4.1 Alcances	28

1.4.2 Limitaciones	29
1.5 Objetivos	31
1.5.1 Objetivo general	31
1.5.2 Objetivo específico	31
1.6 Hipótesis	33
1.6.1 Hipótesis General	33
1.6.2 Hipótesis Específicos	33
1.6.1 Variables	30

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del estudio	36
2.2 Bases teóricas	39
2.2.1 El Control Interno	39
2.2.2 Rentabilidad	37
2.2.3 Servicio de transportes	43
2.2.4 Desarrollo sostenible	72
2.3 Definición de términos	74

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Tipo y diseño de la investigación	79
---------------------------------------	----

3.2	Población y muestra de estudio	83
3.3	Operacionalización de variables	87
3.4	Técnicas e Instrumentos para recolección de datos	87
3.5	Procesamiento y análisis de datos	90

#### **CAPÍTULO IV**

#### **4. RESULTADOS**

4.1	Presentación, análisis, discusión e interpretación de la Entrevista	93
-----	--	----

#### **CAPÍTULO V**

#### **5. DISCUSIÓN**

5.1	Presentación, análisis, discusión e interpretación de la Encuesta	102
-----	--	-----

#### **CONCLUSIONES**

6.1	Conclusión General	111
-----	--------------------	-----

#### **RECOMENDACIÓN**

7.1	Recomendación	113
-----	---------------	-----

	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>114</b>
--	-----------------------------------	------------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Determinar el aseguramiento de las actividades de las Empresas en general	94
Tabla 2	Establecer si las políticas concordadas pueden influir en la calidad de la administración de transporte de pasajeros	95
Tabla 3	Examinar el planteamiento adecuado que influye en la eficiencia de la administración de las empresas de Transporte de pasajeros	97
Tabla 4	Mostrar técnicas eficientes que contribuyan en la eficacia de la administración de la empresa de Transporte de pasajeros	99
Tabla 5	Procedimientos actualizados suficientes, que influyan en la Economía de la administración de empresa de Transporte de pasajeros	100
Tabla 6	Cómo lograr una Rentabilidad con desarrollo sostenible.	102
Tabla 7	Determinar Rentabilidad Muy Alta	104
Tabla 8	Establecer una Rentabilidad Alta	105
Tabla 9	Determinar que las técnicas moderadas, generan Rentabilidad Mediana	107

Tabla 10 Establecer procedimientos poco adecuadas que  
generan Rentabilidad Baja

108

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1	Ómnibus Buscar Jum Buss 400/Volvo B/12.	119
Figura 2	Ómnibus Comil Visión 3.65/Scania K 380	120
Figura 3	Ómnibus Marcopolo 1880 LD/K 380	121
Figura 4	Ómnibus ResComil 3.657mercedes Benz 0-400 RSD	122
Figura 5	Ómnibus Buscar Panorámico DD/Merces Benz 0 500 RSD	123
Figura 6	Ómnibus Marcopolo Paradiso 1800/DD/Volvo B12R	124
Figura 7	Ómnibus Micro Marcoplo Paradiso 188/DD/Volvo B12R.	125
Figura 8	Buscar Panorámico DD/Mercedes Benz 0500 RDS	126
Figura 9	Terrazas del servicio Dorado VIP	127
Figura 10	Tripulación del servicio Dorado VIP	128
Figura 11	Bus Scania en el Terminal Flores Hnos S.R.L	129
Figura 12	Terminal Terrestre de Lima Metropolitana	130
Figura 13	Expreso Internacional "Ormeño" S.A	131
Figura 14	Empresa de Transportes Internacional "Cruz del Sur SAC.	132

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Estructura de los Costos de las empresas de transporte Terrestre de pasajeros formales.	134
Anexo 2	Tributos y contribuciones por rubros	135
Anexo 3	Entrevista	136
Anexo 4	Encuesta	139
Anexo 5	Matriz de Consistencia	141
Anexo 6	Modelo de Control Interno Corporativo	142

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo proponer Implantar Un Control Interno Corporativo, en la Administración de Transporte Terrestre de Pasajeros de la Empresa "Flores Hnos" S.R.L, para contribuir en mejorar la actual tarea, con un control físico de la recaudación del efectivo y equivalente de efectivo, que se realizan en forma diaria en los diferentes terminales terrestres de vehículos y Oficinas ubicadas a lo largo de la carretera panamericana para la venta de pasajes y cobro por transporte de carga y entrega de encomiendas a domicilio a lo largo del territorio nacional, además teniendo en cuenta el entorno cambiante del mercado de los transportistas altamente competitivo y globalizado, aparte de los riesgos como los accidentes de tránsito, con daños personales y materiales, que constituyen una amenaza en potencia en la actividad del sistema de transportes terrestre, para su efecto de urgencia necesitan adoptar módulos eficientes de un control interno corporativo; frente a estos supuestos la metodología de estudio son de características descriptivas, explicativas y correlacional, premisas que deben permitir, sustentar con capacidad las bases teóricas, normas y políticas de control interno, con herramientas efectivas y oportunas. Por otra parte, se indica que el trabajo de investigación, ha sido orientado al Formato Referencial 03: Informe Final de Tesis, habiéndose considerado para su efecto los atributos, conceptos y cualidades de su estudio.

## **ABSTRACT**

This research aims to propose Implement a Corporate Internal Control in the Management of Land Passenger Transport Company " Flores Brs " SRL, to contribute to improve the task , with a physical inspection of the collection of cash and cash equivalents cash , which are performed on a daily basis at different bus terminals in vehicles and offices located along the Pan American Highway to sell tickets and charge for freight and package delivery home throughout the national territory, also taking into account the changing market environment highly competitive and globalized , carriers apart from risks such as accidents, personal injury and property damage , which constitute a potential threat to system activity inland transport for effect urgent need to adopt efficient modules of a corporate internal control against these assumptions the study methodology are descriptive , explanatory and correlation characteristics , assumptions that could enable, support for up theoretical bases, standards and internal control policies , with timely and effective tools . Moreover, it is indicated that the research has been oriented Reference Format 03: Final Report Thesis, having considered for their effect attributes, concepts and qualities of their study.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado **“CONTROL INTERNO CORPORATIVO, EN LA ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L, EN EL PERIODO 2010 – 2011”**, tiene por objetivo proponer un control interno corporativo, en la administración de transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional, estudio específico dirigido a la Empresa de Transportes “Flores Hnos” S.R.L de concretarse la sugerencia, evidentemente debe contribuir en una mejora significativa de la actual gestión, es decir, la problemática, objetivos e hipótesis, debe estar centrados en el control eficiente de la recaudación por la venta de pasajes en efectivo, así como del transporte de carga y el traslado de encomiendas con entrega a domicilio a nivel nacional, aspectos que son planteados dentro del entorno cambiante del mercado altamente competitivo y globalizado como el que enfrentan actualmente las empresas de transporte, aparte que los riesgos como los accidentes de tránsito, con daños personales y materiales, que constituyen una amenaza en potencia en la actividad de transporte

terrestre, así como adquisición de suministros y repuestos de mala calidad existentes en el mercado, estas razones obligan a adoptar herramientas eficientes como el control interno corporativo, para poder mitigar dichos riesgos y brindar una seguridad razonable, al respecto también colabora Montesino (2002) dice: "que los modernos sistemas de comunicación y una infraestructura especializada debe mejorar el problema de transporte", también hay que agregar que el mantenimiento y reparación de los vehículos del parque automotor deben ser eficientes, pues desde éste punto de vista el control interno corporativo, comienza a jugar un papel fundamental, ya que esta provee de técnicas y mecanismos que facilitan el monitoreo constante tanto del ambiente que la rodea como del desarrollo de operaciones al interior de las Empresas.

Además en el presente trabajo de investigación, se realiza un estudio detallado de la evaluación de la importancia del control interno corporativo, que deben aplicar en las empresas de transporte masivo de pasajeros; poniendo especial énfasis en el desarrollo sostenible y rentabilidad de la Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L, ya que a partir del año 1973 inicia sus operaciones con una pequeña flota y a la fecha cuenta con un parque automotor aproximado de 3 500 a 4 000 unidades de vehículos de transporte de diferentes modelos y marcas, de

esta manera poder satisfacer la gran demanda del traslado de pasajeros, carga y encomiendas con entrega a domicilio, por consiguiente estos servicios generan ingresos en efectivo, en consecuencia, para poder mostrar la consistencia del estudio, se deben utilizar técnicas y procedimientos en armonía con la metodología factible aplicable al presente caso, para poder reguardar y cautelar el capital y patrimonio, así como mantener el desarrollo sostenible y rentabilidad en coherencia con el Plan Estratégico de la empresa, que permitan reflejar estados financieros razonables y confiables, evitando los fraudes e irregularidades.

Por los expuestos, asimismo se ha dispuesto un trabajo de investigación, considerándose una metodología apropiada, como las técnicas y procedimientos, análisis de normativas jurídicas tributarias de transportes, así como de otros mecanismos ineludibles para un adecuado y ordenado estudio, ajustados al nuevo Formato Referencial 03: Informe Final de Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (Magíster Scientiae) en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

De la misma manera, para llegar a contrastar las variables planteadas y la hipótesis se despliega el trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

El Capítulo I: Planteamiento del Problema, con la descripción, formulación, justificación e importancia del problema, alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis.

El Capítulo II: Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos.

El Capítulo III: Marco Metodológico, se refiere al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV., corresponde a Resultados donde se fundamentan mediante la entrevistas los supuestos de la investigación.

El Capítulo V., trata sobre la presentación de la Discusión, donde se expone a manera de tablas y gráficos las encuestas, donde se realiza la discusión e interpretación por variables.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones lo cual constituye el aporte del presente trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Todas las empresas en especial el de transporte de pasajeros, para desarrollar sus actividades debe contar con normas y procedimientos de control interno, con la finalidad de velar que todas las actividades financieras, operativas y administrativas se realicen de una forma eficiente y eficaz. Para ello es indispensable el control interno en cada unidad, departamento o división de ser el caso, que permitan verificar el cumplimiento de los planes y metas de dichas empresas y poder corregir errores en el proceso. Al respecto Anueto, C. (2008: 1), refiere que "El control interno es una herramienta clave en el proceso de cualquier empresa o institución, ya que por medio de éste se pueden verificar que las actividades planificadas estén siendo llevadas a cabalidad." Por otra parte, Álvarez E., Lara M., Curbelo I., Orozco M., Valdés L. y Hernández Y. (2006: 6), refiriéndose al control interno señalan como: "el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, el logro de sus objetivos y el mantenimiento de su capital y patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores". Es decir, el cumplimiento

de todo el contexto de los objetivos del control interno dentro de una organización es fundamental para su funcionamiento óptimo, en observancia de los procedimientos y normas adoptadas por las empresas.

Las diferentes normas de controles internos corporativos, describen los enfoques más importantes que son requeridos para el funcionamiento de la captación de ingresos y control y supervisión del sistema de abastecimiento en la empresa de transporte de pasajeros, así como respecto al uso, conservación, custodia y protección del parque automotor, por lo tanto el Control Interno Corporativo debe incidir en el siguiente desglose situacional.

### **Síntomas**

- Determinar el crecimiento acelerado del desarrollo sostenible y rentabilidad de las empresas de transporte público de pasajeros, nivel urbano, interprovincial e internacional.
- Analizar el encarecimiento de los Suministros y repuestos para los parques automotores.
- Justificar que los impuestos son demasiado elevados que afectan a los servicios de transportes.

## **Causas**

- Carencia de control, monitoreo y seguimiento de ingresos en efectivo a nivel nacional e internacional, por falta de personal técnicos o profesionales.
- Reportes de ingresos y gastos incompletos e inoportunos proporcionados al área de contabilidad y finanzas.
- Falta de Inventario permanente del parque automotor
- Insuficiencia de datos relacionados a la utilización de los suministros y repuestos.

## **Consecuencias**

- Impacto directo en el desarrollo sostenible y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros.
- Elevación de costos en un 60% de los suministros y repuestos para vehículos de transporte de pasajeros por vía terrestre.
- En el Perú los impuestos son demasiados elevados como el IGV de 18%, en otros países solamente llegan el IVA al 14%.

Por otra lado, referente al Planteamiento del problema, según Tamayo y Tamayo, Mario (1990: 60), dice: "es un enunciado completo del problema que incluye todos los hechos, relaciones y explicaciones

que sean importantes en la investigación” bajo estos contextos el presente estudio, debe afrontar el crecimiento de la demanda de servicios de transportes terrestre de pasajeros interprovincial, por lo que los Directores y la Gerencia General de la Empresas Transportes Flores Hnos. S.R.L, con RUC: 20119407738, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios a nivel nacional e internacional, para su consecución en estos últimos años han adquirido una flota aproximado de 3 000 Unidades, de diferentes las marcas como: Busscar Jum Buss 400 / Volvo B 12 / , Comil Visión 3.65 / Scania K 380 / , Marcopolo 1880 LD / Scania K 380 / , Comil 3.65 / Mercedes Benz O 400 RSD / , Busscar Panoramido DD / Mercedes Benz O 500 RSD / , Busscar Panoramico DD / Mercedes Benz O500 RSD / , y Marcopolo Paradiso 1800DD / Volvo B12R / , aperturando terminales terrestres tanto del en las Regiones de la Costa, Sierra y Selva, para garantizar el servicio de mantenimiento y reparaciones que cuentan con la misma cantidad de terminales y en consecuencia, aumentan las necesidades, de recursos humanos, abastecimiento de suministros (combustibles, lubricantes y carburantes), repuestos de buena calidad que no afecten el medio ambiente, motivos suficientes para establecer un control interno corporativo, de esta manera mejorar la gestión administrativa de la Empresa de Transportes “Flores Hnos” S.R.L.

Además se deben tener en cuenta, que dicha empresa de transportes, se enfrenta a la complejidad de controlar el funcionamiento de un sin número de terminales y oficinas instalados a lo largo de las carreteras y ciudades dentro del ámbito nacional, con la finalidad de recaudar el efectivo de la venta de pasajes y carga; también debe controlar el complicado contexto de logística referente a la utilización de los diferentes suministros y repuestos que deben ser de calidad, cuidando que no afecten el medio ambiente los gases contaminantes que generan los vehículos motorizados, para cumplir con los planes y metas en relación a los servicios de calidad brindados a los usuarios. Por lo tanto, se debe tener en consideración que todo control interno, garantiza toda acción de inspección de los ingresos y gastos en efectivo en forma rápida y práctica, así como la utilización de los suministros y repuestos de buena calidad; además de permitir controlar el inventario en forma permanente y ser mantenidos en condiciones operativas, para evitar riesgos de deterioro, mal uso o despilfarro, medidas inteligentes que salvaguardan apropiadamente los recursos de la empresa.

### **1.1 Descripción del problema**

Al respecto Rodríguez Balabonso (1997: 30) dice: "Cuando el investigador describe el problema presenta los antecedentes del

estudio, las teorías en las que se basa y los supuestos básicos en los que se apoya el enunciado del problema. Una expresión completa del problema, incluye todos los hechos, relaciones, explicaciones que se revelan importantes en el análisis”, entonces bajo estas conjeturas, se deben describir el problema de investigación, para atender en forma eficiente las demandas del servicio de transporte masivo de pasajeros, tanto a nivel nacional e internacional, actividades que generan mayores flujos de ingresos en efectivo, que permiten el desarrollo sostenible y rentabilidad; al mismo tiempo admiten solventar financieramente el desgaste de los unidades de transportes que deben ser renovadas cada tres años y para resguardar estos activos mediante el uso razonable de los recursos materiales en observancia de los grados de eficiencia, eficacia y economía, que de hecho abarcan acciones simultáneos de control interno corporativo en todos los terminales de la empresa “Flores y Hnos” S.R.L.

El control interno corporativo, debe ser claramente estructuradas para ser aplicadas al sistema de transporte de pasajeros en el país y en el extranjero, dentro de los parámetros que generen fácil entendimiento y cumplimiento de arriba hacia abajo, es decir, la Dirección y Gerencia, con sus atribuciones y obligaciones,

así como la responsabilidad social de los empleados administrativos, choferes profesionales y demás trabajadores de ambos sexos, manteniendo la prestación de servicios de calidad y competitivos, bajo estándares internacionales, para contrarrestar la competencia desleal por parte del sector informal del transporte terrestre de pasajeros, cuyos servicios interprovinciales son deficientes, pero de alguna manera afecta no sólo a los empresarios, directivos, funcionarios y trabajadores; si no que conmueve a la sociedad misma usuaria de este tipo de servicios aparte de disminuir al Estado, la recaudación de impuestos.

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

El servicio de transporte terrestre de pasajeros en la zona urbana e interprovincial son elementos constitutivos, ya que contribuyen en el mejoramiento para elevar la calidad de vida de las poblaciones cercanas y alejadas. Entonces para poder cumplir a cabalidad esta etapa que corresponden a los antecedentes del problema de la presente investigación, se han realizado los estudios previos con el problema planteado, es decir, la forma como el control interno corporativo debe satisfacer dentro del contexto de los objetivos, así como en el

desarrollo sostenible y rentabilidad de la administración del servicio de transporte terrestre de pasajeros, para su efecto en forma sintética se muestran algunos trabajos de investigación relacionados con el carácter conceptual y objetivos del presente estudio:

1. Según Ruano Padilla, Juan Carlos (2004). Tesis titulado: "Servicio y atención al cliente en las empresas de transporte terrestre de pasajeros, con servicio final el Salvador". El **Objetivo:** es como establecer la calidad del servicio y la atención al cliente como proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona, investigación realizada dentro del estudio de campo durante el mes de noviembre de 2003 en la Estación Terminal de Buses Oficinas de Transportes Internacionales de la cual el 70% de las empresas que transportan pasajeros vía terrestre son con destino final El Salvador. **Conclusión:** Las empresas que prestan el servicio de

transporte terrestre de pasajeros con destino final El Salvador, tienen su salida en el Terminal de Buses Oficina Transportes Internacionales, no coinciden con la forma de pensar de sus clientes en cuanto a lo relacionado al servicio y atención al cliente. **Recomendación:** se recomienda a las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros con destino final El Salvador, que tienen su salida en el Terminal de Buses Oficina Transportes Internacionales, necesitan urgente un Seminario de Relaciones Públicas, para que puedan convencer al cliente que el servicio y la atención es esmerada y ha satisfacción de los mismos.

2. Según Illescas Ochoa Susana del Carmen (2007) Tesis titulada: "Proyecto de desarrollo para mejorar el sistema de Transportación Interprovincial Análisis de Ruta Guayaquil. Salitre – Vincés. **El Objetivo:** Es que este proyecto es cambiar la mentalidad de los transportistas que consideran que la satisfacción de los pasajeros no es importante y que no afecta sus ganancias. En el presente estudio se demostrará que optimizar el servicio prestado e implantar innovaciones en la atención al público no es un costo

irrecuperable sino, por el contrario, es una inversión que aumentará las ganancias en el corto plazo, ya que los usuarios preferirán usar un transporte donde se sientan más cómodos y seguros. **Conclusión:** Este proyecto debe cambiar la mentalidad de los transportistas que consideran que la satisfacción de los pasajeros no es importante y que no afecta sus ganancias. En el presente estudio se demostraran que optimizar el servicio prestado e implantar innovaciones en la atención al público no es un costo irrecuperable sino, por el contrario, es una inversión que aumentará las ganancias en el corto plazo, ya que los usuarios preferirán usar un transporte donde se sientan más cómodos y seguros.

Luego de los expuestos, lo acertado es realizar esfuerzos para coordinar experiencias y sustentar posiciones para tratar el tema de Control Interno Corporativo, con relación a la influencia del desarrollo sostenible y rentabilidad de la empresa de transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional. Entonces luego de superados el análisis de competitividad con empresas

similares de nuestro país, aún no son suficientes para articular los requerimientos de los usuarios del transporte masivo, toda vez que las reglas de tránsito, otras propuestas aún no son tan claras y aceptables por el conjunto de actores sociales que buscan su satisfacción.

Por otra parte, esta coyuntura compleja del tema planteado, nos permite determinar el problema de la investigación como un factor sustantivo que merece mayor atención y apoyo técnico, pues el Control Interno Corporativo, debe influir en forma positiva en los mecanismos utilizados para la toma de decisiones técnicas en concordancia con las políticas del transporte terrestre de pasajeros, lo que significa, que las opiniones de los profesionales especialistas y técnicos, deben orientar por aceptar la necesidad estructurar propuestas eminentemente técnicas que permitan explotar las ventajas competitivas, intentar articular según Domínguez José I. (2005) que dice “ser más productivas, más eficientes, más ágiles, más rápidas, más grandes. del sector”, premisas recomendables para este tipo de sistemas de transportes masivo de pasajeros, que a su vez permiten incorporarse a

la política global del desarrollo nacional e internacional del servicio de transportes.

En tal circunstancia, esta coyuntura compleja del tema planteado, nos permite determinar el problema de la investigación como un factor sustantivo que merece mayor atención y apoyo técnico, pues el Control Interno Corporativo, debe influir en forma positiva en los mecanismos utilizados para la toma de decisiones técnicas en concordancia con las políticas del transporte terrestre de pasajeros, lo que significa, que las opiniones de los profesionales especialistas y técnicos, deben orientar por aceptar la necesidad estructurar propuestas eminentemente técnicas que permitan explotar las ventajas competitivas, intentar articular según Domínguez José I. (2005) que dice "ser más productivas, más eficientes, más ágiles, más rápidas, más grandes. del sector", premisas recomendables para este tipo de sistemas de transportes masivo de pasajeros, que a su vez permiten incorporarse a la política global del desarrollo nacional e internacional del servicio de transportes.



### **1.1.2 Problemática de la investigación**

Cuando se refieren al problema de la investigación Hernández Fernández y Baptista (1998: 10) dicen: "El paso de la idea al planteamiento del problema, puede ser en ocasiones de inmediato, casi automático, o bien llevar una considerable cantidad de tiempo; ello depende de cuán familiarizado esté el investigador con el tema a tratar, la complejidad misma de la idea, la existencia de estudios antecedentes, el empeño del investigador y sus habilidades personales" entonces, bajo esta premisa se deben identificar los síntomas, causas y consecuencias de una situación aparentemente problemática, teniendo en cuenta el crecimiento acelerado del desarrollo y rentabilidad que es una causa del problema para la Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L, por lo que es necesario sugerir para aplicar un control interno corporativo a nivel nacional e internacional, específicamente en lo concerniente a la recaudación de las ventas en efectivo de pasajes, por el transporte de carga y encomiendas con entrega a domicilio, además del control del sistema de abastecimientos de suministros (combustibles,

lubricantes y carburantes) con exigencia de su cumplimiento dentro del contexto de los objetivos del control interno como:

- a) Lograr que la recaudación de los ingresos en efectivo se lleven a cabo dentro de los grados de eficiencia y eficacia, b) Obtener información financiera confiable, c) Cumplir con las leyes, reglamentos y políticas administrativas y de control y d) Brindar protección y seguridad física de los activos, además se ha tenido en cuenta la llegada de la economía acelerada, juntamente con las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, así como de la globalización, en consecuencia, estas empresas ya están obligadas a insertarse a los estándares internacionales. De esta manera siendo la inspección y control una actividad cotidiana, tanto de los ingresos en efectivo que deben ser depositados en las Ctas. Cuentas o sistemas de Ahorros en las instituciones financieras dentro de las 24 horas, así como la verificación de los bienes y suministros utilizados para los fines que fueron destinados y que deben encontrarse en condiciones adecuadas para que no signifiquen riesgo de deterioro o despilfarro, estas buenas prácticas de hecho salvaguardan

apropiadamente los recursos de la empresa y deben ser fortalecidos con el nuevo paradigma de el control interno corporativo.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el control Interno Corporativo en la Administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo y rentabilidad? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010- 2011:

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cómo se debe propiciar un control Interno corporativo, para generar un desarrollo sostenible y rentabilidad en la Administración del servicio de Transportes? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011
- b. ¿Cómo el control interno corporativo debe medir el nivel de desarrollo sostenible y rentabilidad en la Administración del servicio de Transportes? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

- c. ¿Cómo conducir las normas, políticas y procedimientos para permitir un control interno corporativo, en la administración del servicio de transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011
- d. ¿De qué modo fortalecer los requerimientos de los clientes leales, a la Administración de los servicios de transporte? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación.**

El problema se justifica porque es importante determinar el nivel de cumplimiento del sistema de Control Interno corporativo, para que la Empresa de Transportes "Flores Hnos". S.R.L, pueda mantener su desarrollo económico y rentabilidad, en observancia de su misión y visión, debiendo enfatizar el requerimiento de un buen sistema de control interno corporativo, teniendo en cuenta que dicha empresa ostenta con el posicionamiento de mercado, debiendo mejorar los recursos humanos en cuanto el trato a los

clientes, para brindar un servicio de calidad y sobre todo cumplir con todas las leyes y normas obligadas a la empresa.

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

El autor Córdova Aponte Jesús (2007) dice: " en la justificación de la investigación se debe profundizar sobre las causas y consecuencias del problema de investigación y su impacto en el contexto de la sociedad; de la ciencia y si tiene importancia en la actualidad, en donde en resumidas cuentas se centra su justificación. Del mismo modo se debe indicar en esta sección a las personas e instituciones que se benefician con la realización de la investigación". Para justificar el presente trabajo, se debe mencionar que la Variable Independiente es: " Control interno ", en vista de que la Administración de la empresa de transportes "Flores Hnos" S.R.L, evidencia una clara falta de control efectivo a nivel nacional en cuanto a la recaudación de dinero en efectivo por el valor de los pasajes, transporte de carga y

consecuencia, su desarrollo debe ser con rentabilidad, además de estar supeditado a una política económica financiera estandarizada y de una estrategia que supere las limitantes de este desarrollo e implemente mejores políticas, más eficientes y eficaces en las acciones de control interno corporativo, además de potenciar la calidad de los servicios de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional de esta manera mantener el posicionamiento de mercado por más de 20 años en este mercado complejo de la competitividad.

A través del estudio quedarán también de manifiesto los principales elementos y componentes del control interno corporativo, ha utilizarse en la evaluación que permitan al sector transportes para alcanzar un mayor valor agregado en la prestación de servicios. Ello nos permitirá la orientación necesaria para administrar los mecanismos que se desprendan de las propuestas que se plantean para este sector, contribuyendo de esta manera a la articulación de las mismas con el conjunto de los actores sociales involucrados.

Por último, para ser más exactos debo manifestar que el presente estudio se justifican también, por el empleo de otras estrategia globalizadas, para este tipo de sistemas de transporte masivo de pasajeros por vía terrestre, específicamente referidas a la empresa de transportes Flores Hnos. S.R.L., que propician el desarrollo sostenible y rentabilidad cuyos ingresos permiten incrementar cada vez el Parque Automotor, para satisfacer a los usuarios del último rincón del país; es decir con un control interno corporativo para mejorar la administración de la empresa, dentro de las características de su expansión de mercados, por lo que se estima necesario implantar un paradigma de control interno corporativo, oportuno y efectivo con alto grado de calidad; de esta manera garantizar el constante crecimiento de riqueza que fluye hacia los propietarios y en forma indirecta a los empleados y trabajadores. Cuyos ingresos deben propiciar la mejora de las condiciones de vida.

### **1.3.1 Importancia de la investigación**

Aportación de Wilkinson (1991: 96) sobre la importancia de la investigación dice: "Indique como su

estudio profundizará, revisará o extenderá los conocimientos ya existentes en el área de investigación. Note que estos esmeros pueden tener importancia sustantiva, teórica o metodológica. Piense de forma pragmática” entonces, se debe plantear en este caso la Variable Dependiente: “Administración del transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional”, cabe distinguir que en nuestro país, es importante que cada vez las empresas de transporte terrestre de pasajeros, toman la decisión de mejorar la aplicación de la operatividad, actividades, políticas, normas y en general todos los procedimientos positivos con la colaboración de los Profesionales, funcionarios, empleados, chóferes, técnicos y el personal calificado, involucrados en una buena gestión de las empresas de transporte de pasajeros y carga.

Una empresa de transportes que no tenga parámetros documentados, puestos a disposición de sus actividades cotidianas y operatividad es altamente susceptible de que sea vulnerada por

atrasos, comisión u omisión, negligencias, incurriendo en procesos críticos, es decir, cuando los recursos humanos de algunas áreas no cumplen satisfactoriamente con sus funciones y obligaciones, faltando los choferes a sus labores diarias, aparte de los ausentes por enfermedad, licencias temporales o retiro definitivo de la empresa, para evitar estas circunstancias o inconvenientes de que existentes principios de control interno, las mismas que deben ser transcritas en documentos o instruírseles en forma personalizada, para evitar la dependencia de los empleados de la organización.

Por otra parte, la importancia del presente estudio para poder responder a los retos de la integración del transporte de pasajeros en el país de manera apropiada, pues la estadística debe brindar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, una información actualizada, confiable, íntegra y oportuna a la problemática del sistema de transporte masivo de pasajeros a nivel nacional e internacional; necesarias

para la definición, implementación de controles internos corporativos, el seguimiento y la evaluación de las políticas del Estado establecidas en el proceso de integración. La disponibilidad y uso de las estadísticas de transporte terrestre es fundamental para los responsables de políticas públicas, a nivel nacional e internacional, relacionadas al transporte internacional que conllevan las siguientes alternativas:

- La construcción de la carretera Transoceánica que unirá el Puerto de Santos en Brasil y los puertos de Ilo-Matarani en el Perú, integrando la Macro Región Sur con las ciudades de Río Branco - Porto Vello - Rondonia - Mato Grosso - Cuiba - Sao Paulo.
- El desarrollo del sistema vial que comunique al Puerto de Ilo con La Paz, Santa Cruz y Puerto Suárez que se integre con el ferrocarril Santa Cruz - Puerto Suárez y se complemente con la carretera Ilo - Tacna – Tripartito - La Paz.

- La modernización y ampliación de los puertos, aeropuertos, vías férreas, para atender el creciente flujo comercial y turístico que determinará el proceso de integración continental.
- Culminación de los proyectos hidroeléctricos: San Gabán, Pasto Grande, entre otros; Gas de Camisea, así como aquellos que permitan integrarse al Sistema Interconectado Nacional que asegure el abastecimiento energético de la región en el mediano plazo y posibilite exportar a países vecinos deficitarios en dicho recurso.
- Continuar con los proyectos que permitan el afianzamiento y ampliación de recursos hídricos que garanticen la viabilidad socioeconómica de la población y de la agricultura, en especial de las Regiones de Tacna y Puno por el elevado déficit que presentan de este recurso.
- Integrar el muelle peruano en Anca a la actividad socioeconómica de Tacna y del Perú, permitiendo incrementar la infraestructura portuaria nacional y fortalecer el flujo comercial del Perú con los países

de Bolivia y el MERCOSUR, así como el desarrollo comercial y productivo de Tacná. Sobre la base de una infraestructura básica adecuada para cumplir objetivos Macro Regionales se establece los siguientes lineamientos de desarrollo productivo.

- Promover los atractivos turísticos de la Macro Región, en la perspectiva de constituir un polo continental y mundial de turismo, teniendo como eje principal el Cusco, por el posicionamiento ya adquirido en el mercado internacional, y asociado a circuitos turísticos debidamente segmentados que exploten la riqueza de cada departamento.

## **1.4 Alcances y limitaciones**

### **1.4.1 Alcances**

La presente investigación, solo tiene alcance a algunas empresas como: a) Empresa de transportes "Ormeño" y b) Empresa de transportes "Cruz del Sur" que se deben considerar como empresas de transportes competitivas y de características aparentes, en cuanto al

servicio internacional, cuando la problemática, objetivo e hipótesis son la de construir un control interno corporativo, capaz de ayudar a mantener el desarrollo económico sostenido y la rentabilidad permisible, cuidar la imagen de la empresa, al seguir prestando servicios de calidad a los clientes leales y eventuales, para continuar con el posicionamiento del mercado de transporte masivo de pasajeros y para su medición emplear los mecanismos de la Entrevista y la Encuesta respectivamente, para luego comparar los resultados con la parte fundamentado del estudio y luego estos procesos deben permitir implantar el control interno corporativo.

#### **1.4.2 Limitaciones**

La presente investigación, relacionado con el soporte del control interno corporativo, que debe constituir como ayuda a la administración de la empresa de transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional, debe tener en cuenta las limitaciones determinativas siguientes:

- a) Se tiene que invocar la comprensión, atención y facilidades por parte de los Propietarios y/o Responsables de las empresas de transporte terrestre de pasajeros que es materia de investigación, para que nos accedan un tiempo prudencialmente necesario para realizar las Entrevistas y Encuestas, para así obtener información necesaria que deben servir para organizar el Informe Final de Tesis.
- b) En el presente estudio no se debe incluir a otras empresas que no estén involucradas de alguna manera en la presente investigación, pues solo deben participar las referenciadas en el punto 1.4.1 "Alcances", en vista que la investigación debe referirse al enfoque de un control interno corporativo, que debe ser implantado a la Empresa de Transportes flores Hnos. S.R.L
- c) Además en esta investigación, sólo están comprendidas las Sociedades constituidas por la Ley General de Sociedades Ley N° 26887:
- d) Asimismo este estudio, corresponde a la investigación como implantar un control interno corporativo, no tiene en cuenta las opiniones de los propietarios de otras

empresas, que no sean materia de investigación, que desde luego deben ser elemento de tesis de otros investigadores.

## **1.5 Objetivos**

Los objetivos de la presente investigación nos permiten seleccionar el tema materia de la problemática coyuntural que debemos saber, y que nos permitan identificar el objetivo principal y los objetivos específicos que planteamos al pie:

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la mejor manera del control Interno Corporativo en la Administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo sostenible y rentabilidad. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

### **1.5.2 Objetivo específico**

a) Plantear las mejores políticas del control Interno corporativo, que influya en la calidad de la Administración del servicio de transportes, que permitan controlar los ingresos en efectivo, mediante un desarrollo sostenible y lograr Rentabilidad Muy Alta, Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

- b) Elegir un planeamiento adecuado del control interno corporativo, que fiscalice la eficiencia administrativa del servicio de transporte, y que sea capaz de medir el desarrollo sostenible y Rentabilidad: Alta. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
- c) Establecer las mejores técnicas del control interno corporativo, que pueda influir en la eficacia administrativa del servicio de transporte y que permitan prevenir un desarrollo sostenible. y Rentabilidad Moderada. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
- d) Diagnosticar el procedimiento adecuado de control interno corporativo, capaz de influir en la economía de la Administración de los servicios de transporte, para lograr un desarrollo sostenido y evitar Rentabilidad Baja. Caso: Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Un control interno corporativo efectivo, influye favorablemente en el desarrollo sostenible y rentable de la Administración del servicio de transporte de pasajeros.

### **1.6.2 Hipótesis Específicos**

- a) Al plantear óptimas políticas de un control interno corporativo, debe ser capaz de medir los ingresos en efectivo, que permitan mostrar un Rentabilidad Muy Alta.
- b) La desatención del planteamiento estratégico del Control Interno Corporativo, puede inducir a que el Desarrollo Sostenible y Rentabilidad sólo sea Alta.
- c) La inconsistencia de técnicas y procedimientos del control interno corporativo, induce a un descenso del Desarrollo Sostenible y provoca Rentabilidad Moderada
- d) La presencia de procedimientos frágiles de un Control Interno Corporativo, demanda disuadir en el

Desarrollo Sostenido y evitar que estimule  
Rentabilidad Baja.

### **1.6.3 Variables**

#### **1.6.3.1 Identificación de variables**

##### **Variable Independiente**

**X = Control Interno**

##### **Indicadores**

**X:1.** Políticas del control interno.

**X.2.** Planeamiento adecuado de control interno

**X.3.** Mejores técnicas de control interno

**X<sub>4</sub>.** Procedimientos adecuados de Control Interno

##### **Variable Dependiente**

**Y= Rentabilidad**

**Y<sub>1</sub>.** Rentabilidad Muy Alta

**Y<sub>2</sub>.** Rentabilidad Alta

**Y<sub>3</sub>** Rentabilidad Moderada

**Y<sub>4</sub>** Rentabilidad Baja

##### **Variable Interviniente**

**Z= Administración de empresa de transportes**

**Z<sub>1</sub>.** Calidad

**Z<sub>2</sub>.** Eficiencia

**Z<sub>3</sub>. Eficacia**

**Z<sub>4</sub>. Economía**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

La investigadora del presente estudio, sugiere implantar dentro del contexto de los objetivos del control interno corporativo, para fortalecer a la Administración de transporte de pasajeros dentro del ámbito nacional e internacional de la Empresa de Transporte "Flores Hnos" S.R.L, y satisfacer las insuficiencias reales como: a) Supervisión constante de los terminales terrestres y oficinas de recaudo por la venta de pasajes y carga, b) Elaborar el reporte semanal de pasajeros transportados, c) Diseñar informe de riesgos y reducción de emisiones contaminantes y d) Comprobar el grado de satisfacción de los pasajeros usuarios de la empresa, para su efecto se han consultado la Biblioteca de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, de la misma forma se han revisado algunos libros, revistas, más en Internet se han encontrado una

investigación, la misma que se expone al pie al pie por su importancia y parecido:

1. Según Hernández Celis Domingo, en su Tesis titulada: "La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano". El transporte urbano de pasajeros es un problema en la mayoría de capitales del mundo, especialmente en los países en vías de desarrollo, como el caso de nuestro país. Lima, es la Capital de la República del Perú y por tanto la ciudad que alberga la mayor cantidad de población, a las fecha bordea los ocho millones de habitantes, lo que trae que hayan surgido una gran cantidad de empresas de transporte que prestan sus servicios al 95 por ciento de esta población. Pero en una coyuntura de globalización y competitividad empresarial la mayor parte de la problemática recae en las empresas. Las leyes, autoridades, mecanismos y otros elementos del servicio pueden ser buenos o malos; sin embargo la actividad empresarial debe sobreponerse a todo esto y presentar una oferta competitiva. Conclusión.- El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, el directorio y la

gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de las empresas de transporte urbano.

2. Asimismo Raquel Espino Espino, en la Tesis titulada: "Análisis y predicción de la demanda de transporte de pasajeros. Una aplicación al estudio de dos corredores de transporte en Gran Canaria". El transporte de pasajeros en áreas urbanas es un problema importante para nuestra sociedad actual. En los últimos años, se ha demostrado empíricamente que la construcción de infraestructura o la ampliación de las vías existentes no es una solución adecuada, sino que se debe planificar el transporte de pasajeros otorgando incentivos al uso del transporte público, para intentar paliar los efectos

concomitantes que produce la operación del sistema de transporte: congestión, accidentes, contaminación. En Gran Canaria se ha implantado un sistema integrado de tarifas para las tres empresas de transporte de pasajeros que operan en la isla. En esta tesis, se modeliza la demanda del transporte de pasajeros en los corredores Arucas-Las Palmas de Gran Canaria y Telde-Las Palmas de Gran Canaria para, por un lado, poder valorar las distintas características de los modos de transporte y obtener disposiciones a pagar y por otro, predecir la demanda futura ante este cambio tarifario y otras medidas de política.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 El Control Interno**

Según Andrade, indica que el control interno consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto. El control eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no

los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

También, Gironella E. (1976) refiere que la "Detección y evaluación de las debilidades de un sistema de control interno". Al respecto, se establece una relación entre dicho sistema, los diagramas de flujo especificados en las diferentes normativas

Adicionalmente, Navarrete Orozco, Sergio (2005) enfatiza que el Control financiero, tiene diferentes objetivos, entre las cuales se deben mencionar las más usuales:

**Diagnosticar.-** Se aplica cuando existen áreas con problemas y se emplean medidas de prevención antes que la corrección.

**Comunicar.-** Se realiza a través de la información de resultados de las diversas actividades de la empresa.

**Motivar.-** Derivar de todos los logros que tenga la empresa a través de sistemas de control que debe beneficiar a todos los empleados.

### **2.2.2 Rentabilidad**

Según Sánchez Ballesta Juan Pedro (2002), sobre Análisis de Rentabilidad de la empresa, manifiesta que es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De

aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El origen de este concepto, también conocido como return on investment (ROI) o return on assets (ROA), si bien no siempre se utilizan como sinónimos

ambos términos, se sitúa en los primeros años del Siglo. XX; cuando la Du Pont Company comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados. En la cima del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por el margen sobre ventas y la rotación de los activos.

### **2.2.3 Servicio de transportes**

Según Rezk Martin I. sobre Transporte, medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Además Medina Carlos (2012). La actividad empresarial que empieza a generar rentabilidad real

constante gracias a las soluciones en tecnologías de la información, la industria del transporte de carga se caracteriza por ser intensiva en capital, donde un mantenimiento programado de los equipos y un mayor control sobre las operaciones de despachos, asignación de equipos y rutas, emisión de documentos y control detallado de cada viaje realizado.

#### **2.2.3.1 Empresa de Transportes de Pasajeros Flores Hnos. S.R.L.**

La Empresa inicia sus actividades en la ciudad de Tacna, el 7 de octubre de 1973, con RUC: 20119407738, Razón Social "Empresa de transportes Flores Hnos. S.R.L, con domicilio fiscal en la Av. Saucini a espaldas del Terminal Manuel A Odría de Tacna, dedicada al servicio de transporte de pasajeros, transporte de carga y encomiendas a nivel nacional, en la actualidad cuenta con más 3 500 unidades de vehículos motorizados de las mejores marcas, con 1 200 recursos humanos entre choferes, azafatas,

controladores y personal administrativos. La segmentación internacional orientada empresarialmente son el turismo desde la ciudad de Lima con destino Ecuador, Chile y Argentina.

#### **2.2.3.2 Expreso Internacional "Ormeño" S.A.**

La Empresa inicia sus actividades en la ciudad de Lima, el 9 de noviembre de 1970, con RUC. 20100049261, Razón Social "Expreso Internacional "Ormeño" S.A., con domicilio fiscal en la Avenida Carlos Zavala Loayza N° 171 Cuadra 3 de la Av. Grau Lima - Perú, dedicada al servicio de transporte de pasajeros, transporte de carga y encomiendas a nivel nacional, en la actualidad cuenta con más 300 unidades de vehículos motorizados de diferentes marcas, con 140 personas de ambos sexos entre choferes, azafatas, controladores y personal administrativos. La segmentación internacional se orienta al turismo desde la ciudad de Lima



con destino, Ecuador, Colombia, Venezuela, Brasil, Paraguay, Bolivia Chile y Argentina.

### **2.2.3.3 Empresa de Transportes “Cruz del Sur”**

#### **S.A.C**

La Empresa inicia sus actividades en la ciudad de Lima – Santa Anita, el 7 de febrero de 1960, con RUC. 20100227461, Razón Social “Empresa de transportes cruz del Sur. S.A.C, con domicilio fiscal en la Calle Minería N° 130 Lima - Perú, dedicada al servicio de transporte de pasajeros, transporte de carga y encomiendas a nivel nacional, en la actualidad cuenta con más 500 unidades de vehículos motorizados de las mejores marcas, con 200 personas de ambos sexos entre choferes, azafatas, controladores y personal administrativos. La segmentación internacional se orienta al turismo desde la ciudad de Lima con destino, Chile y Argentina.

#### **2.2.3.4 Impacto Tributario en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros.**

Para estimar la carga tributaria que enfrentan las empresas formales del sector, incluidos los beneficios laborales y sociales, se procedió a trabajar los diversos rubros contables que componen la estructura de costos de las empresas; concretamente se estimó el peso relativo de cada ítem sobre las ventas o ingresos totales. Luego, cada ítem se ponderó, individualmente, por las correspondientes tasas tributarias a las que está afecto, con lo que finalmente se obtuvo la incidencia tributaria neta como porcentaje de los ingresos totales. Para determinar la estructura de costos «típica» de las empresas de transporte.

### **2.2.3.5 Tributos y cargas diversas que afectan al sector**

Los tributos y contribuciones que afectan al sector se indican, de manera resumida, en el Anexo 2. Más adelante se analiza el impacto individual de cada uno de ellos sobre los respectivos rubros de costo de las empresas.

### **2.2.3.6 Aplicación de la Psicología de la Seguridad a la Prevención de Riesgos de Accidentes en el Transporte**

Este epígrafe presenta los resultados de un proceso de intervención de la Psicología de la seguridad para reducir los accidentes operacionales de una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. La intervención está basada en Programas preventivos con actividades integradas en un Sistema de prevención de riesgos, con el objetivo de generar cambio organizacional, proporcionando información, retroalimentación

de la misma y acciones de supervisión continua, desarrollado durante un periodo de 6 meses en una empresa de transporte con accidentes de tránsito con índices altos de frecuencia en los últimos 03 años. Los resultados de esta intervención durante ese periodo deben reducir notablemente los accidentes y el nivel de logro más que mantenerse se proyecta positivamente en franca mejoría.

#### **2.2.3.7 La importancia de la aptitud para conducir**

Muchos son los factores por los cuales un conductor puede no estar apto para conducir. Las condiciones de aptitud de cualquiera de los conductores (así como de cualquier persona) pueden variar de la noche a la mañana. Entre dichos factores están incluidos los psicosociales. Para determinar la Aptitud para conducir, en muchos países ya esta instituida la evaluación de las funciones psicosenométricos, aun cuando esta se realiza en periodos e intervalos inadecuados, en algunos países se cumple

anualmente, en otros luego de varios años, Periodos con los cuales no se está de acuerdo, porque no se trabaja en función del mínimo legal sino en función de estándares.

Para prevenir y reducir la accidentalidad en el transporte una de las líneas de actuación debe girar en torno a la evaluación psicofísica de los conductores y su aptitud para conducir. Esta evaluación, debe tener como objetivo determinar la capacidad de un sujeto para conducir un vehículo y la no existencia de enfermedad o deficiencia que pueda suponer incapacidad (No competencia) para conducir. Toda evaluación de conductores debe incluir evaluaciones de las siguientes facultades:

1. La capacidad visual.
2. La capacidad auditiva.
3. El perfecto estado del sistema locomotor.
4. El perfecto funcionamiento del sistema cardiovascular.

5. Estar libre de trastornos hematológicos hiperlipidemia, Colesterolemia.
6. El perfecto estado del sistema renal.
7. El perfecto estado del sistema respiratorio.
8. Estar libre de Enfermedades metabólicas y endocrinas (Diabetes, HTA, por ejemplo)
9. El perfecto estado del sistema nervioso y muscular.
10. No tener Trastornos mentales y de conducta.
11. No tener Trastornos relacionados con ingestión de sustancias.
12. Buena Aptitud perceptivo-motora.
13. Buena capacidad para estimar el movimiento.
14. Buena capacidad de Coordinación visomotora (ojo- mano, ojo-pie).
15. Buen Tiempo de reacciones múltiples.
16. Buena Inteligencia práctica / Emocional;
17. No tener cualquier otra afección que limite la identificación de peligros y la evaluación de los riesgos del entorno. Esta valoración se

realiza de forma individual en base a unos parámetros de normalidad, tanto física como psicológica. Centrándonos en la exploración psicológica, cabe decir que, concretamente en la valoración de la aptitud perceptivo-motora, dichos parámetros de normalidad se obtienen mediante la utilización de instrumentos y pruebas homologadas. Se pretende establecer el nivel de deterioro o la incapacidad de un sujeto para hacer una conducción bien hecha. La Evaluación Psicométrica incluye pruebas de coordinación, reflejos y percepción de objetos en movimiento (Test de Reactímetro, Test de Palanca de Lahy, Test de Punteado de Lahy). Es importante resaltar este punto: El trabajo del conductor se ejecuta en movimiento, por ello la evaluación debe simular movimiento, no como se realiza a las personas en general, leyendo una cartilla o imagen fija en la pared:

- Test de Reactímetro: Mide automáticamente el tiempo transcurrido entre un impulso visual y la reacción con el pie al frenar, expresándolo en centésimas de segundo (Coordinación Vasomotora Ojo-Pie). El estándar de reacción al estímulo es 3/4 de segundo, luego del estímulo percibido. En este caso es el tiempo en que el conductor percibe un peligro y luego de procesar la información ejecuta un movimiento.
- Test de Punteado: Mide reflejos de coordinación Vasomotora (Ojo-Mano) ante distintos estímulos visuales. Determina la correcta percepción que tiene el conductor acerca de la velocidad y objetos en movimiento.
- Test de Palanca: Mide la capacidad de percepción y coordinación vasomotora bimanual, importante para determinar el grado de maniobrabilidad de un vehículo.

### **2.2.3.8 Cansancio y sueño del conductor**

En diferentes oportunidades se han sostenido propuestas que lo que el hombre cree dirige su conducta y refuerza sus ideas por absurdas que sean; que por ello, las creencias o paradigmas negativos perjudican y que algunos de esos nocivos modelos circulan en los pensamientos de las personas y muchos otros, son creencias generalizadas muy difundidas en las organizaciones. La seguridad no existe fuera de la persona humana. Está en la mente de las personas que hacen prevención. La seguridad es un sentimiento humano que solo el hombre preventivo y las organizaciones preventivas disfrutan. Basado en la premisa inicial, primero debemos ubicarnos en el tiempo previo a la conducción. En él, se debe evaluar y tratar, lo muy importante: Aptitud Psicofísica para Conducir y otras condiciones previas generadas por la inadecuada conducción del principal factor generador de accidentes.

Resultados del Estudio Psiconorma (Realizado en 800 conductores de Cruz del Sur 2004-2008), han concluido que la mayoría de conductores presentan déficit visual, déficit de Atención, de Concentración, de Percepción y de Coordinación Visomotora, algunos con discromatopsia, etc., para realizar una óptima conducción diurna y nocturna. Asimismo, existen varias condiciones generadas por hábitos nocivos incompatibles para realizar una buena conducción como la Ludopatía y la personalidad pre-mórbida (característica propia del conductor agresivo), los cuales poco o nada se toman en cuenta para el tratamiento de la problemática que nos ocupa. Qué decir de la inadecuada inteligencia emocional y inadecuado manejo de conflictos que caracteriza a un gran número de conductores. Ella está referida a la inadecuada conducción de su propia persona en sus relaciones interpersonales, conyugales, paternas,

fraternales. Es decir, el inadecuado cumplimiento de los roles que les corresponde como padre, como esposo, como hijo, como hermano, como trabajador o colaborador. A pesar de ello, los índices señalan que la problemática es más organizacional que individual, he ahí que los cambios deben generarse con un real enfoque multidisciplinario.

#### **2.2.3.9 Las unidades de transporte no deben pasar más de tres años de antigüedad.**

El nuevo Reglamento de Administración de Transportes establece que las unidades con más de 15 años de uso irán saliendo progresivamente del mercado. Además, dispone la implementación de sistemas visuales para fiscalizar el transporte interprovincial de pasajeros. Las unidades que ingresen al servicio público de pasajeros en el país deberán tener un máximo de tres años de

antigüedad, según lo dispone el nuevo Reglamento Nacional de Administración de Transportes aprobado por el ministerio del sector. La norma, al referirse a las condiciones técnicas de los vehículos de transporte público, señala además que las unidades con más de 15 años de uso irán saliendo progresivamente del mercado. Según informó el ministerio de Transportes (MTC), el reglamento aprobado permitirá contar con el marco legal para regular los servicios públicos de transportes y adjudicar a los usuarios los instrumentos que le permitirán hacer respetar sus derechos.

Una de sus medidas exige a las empresas de transporte interprovincial implementar sus unidades con sistemas inteligentes que puedan regular el exceso de velocidad. La máxima permitida es 90 kilómetros por hora y, si se sobrepasa este límite, se activará una señal que advertirá a los usuarios sobre esta situación. El conductor podrá llegar a

los 110 Km/hora sólo para adelantar a otro vehículo o resolver situaciones imprevistas. Si el vehículo supera constantemente el límite máximo de velocidad, será detectado a través del sistema de monitoreo inalámbrico que deberá tener toda unidad que transmitirá constantemente información del vehículo en ruta tanto al MTC como a la Policía Nacional.

#### **2.2.3.10 La empresa de transportes orientada hacia el Cliente (pasajeros).**

Es de conocimiento que adoptar una estrategia de orientación hacia el cliente (pasajero), es colocándolo en una posición central de la empresa de transportes es una postura a largo plazo. Todas las empresas de transportes de pasajeros, o al menos así lo vemos en las publicidades, que tienen al cliente en la mente, aunque lo cierto es que en la mayoría de los casos se toman decisiones muy cercanas a la visión del "absolutismo

ilustrado”: todo para el cliente pero sin el cliente.

Para superar esta idea obliga a la publicidad o marketing a “ponerse en la situación del cliente” al tiempo que se desarrolla la flexibilidad de acción necesaria, acorde a los tiempos cambiantes actuales. Hay que interiorizar lo que realmente piensan los clientes y, sobre todo, alcanzar a satisfacer sus necesidades de viajar en forma placentera a bajos costos. Esto determina el fin de la “lealtad inducida” y el comienzo de acciones para conseguir la auténtica fidelidad, la cual el cliente no otorga sino a quien honestamente se la gana.

Con la utilización de numerosos recursos y promociones se deben a conseguir un alto número de clientes “indecisos” a los que suele denominarse como leales por el solo hecho de que repiten el uso del servicio de la

empresas, pero ignoramos en realidad que es lo que piensa para el próximo viaje y cuál debe ser el nivel real de aceptación de las propuestas que reciben. Entonces es hora para utilizar las herramientas de la gestión de la relaciones públicas con los clientes para entender sus más profundos deseos y, colmar sus expectativas relacionales, mediante prestaciones de sinceras y servicios de calidad, y, superar la elemental indecisión, para alcanzar la auténtica fidelidad auto elegida.

Podríamos calificar de imprudente que teniendo en estos momentos sofisticadas tecnologías de comunicación se siga midiendo la "lealtad" de los clientes mediante la observación de parámetros de conducta como:

- a) su frecuencia de compra de pasajes en una misma empresa de transportes, a pesar del costo alto en épocas de demanda de pasajes y
- b) se desconoce todo de la parte negativa del usuario, es decir, su componente emocional, en

todo caso, debemos preguntar. ¿Acaso se sabe el lugar que la empresa de servicios de pasajeros ocupa en su vida?, ¿o qué espacio de sus momentos de ocio-consumo se cubre? Para alcanzar este conocimiento obligaría a tener una mayor y mejor predisposición a preocuparse por los clientes pero considerarlos como "seres vivos y sociales".

Según un estudio sobre la orientación al cliente realizado por el Net Future Institute Research y con una muestra de 1000 importantes Corporaciones de Transportistas de Estados Unidos, se concluyó que el 95% de estas se consideran clasificadas a sí mismas en la categoría de "Muy" o "Bastante" orientadas al cliente. Al ser preguntadas cual era su posición hace dos años y cual sería dos años después, el 86 % pensaban que sus empresas estaban "muy" o "bastante" orientadas al cliente, mientras el 98% afirmaron que llegarían a estar "muy" o "bastante"

orientadas al cliente, en los siguientes dos años.

Lo llamativo debe ser, quizás, el cambio sucedido durante el periodo de cuatro años en la categoría de "muy bien" orientados hacia el cliente. Hace dos años, el porcentaje de las empresas de transportes que se situaban a sí mismas en esta categoría era del 48%. Hoy está en el 63%, y la proyección a dos años vista, debe ser el 81% sin embargo, dicen que sus corporaciones deben estar "muy bien orientadas al cliente", según afirmación de Chuck Martín. No cabe duda que esta postura vocacional de las empresas de transporte orientadas al cliente, tiene que ver mucho con el aumento de la competencia y, sobre todo, con la aparición de otras grandes corporaciones de transportes masivo de pasajeros globalizados y con mejores alternativas de ofertas. Lo cual es una buena noticia para los pasajeros usuarios, lo que

significa que ya tiene en cuenta mayores esfuerzos para atender a las necesidades de los clientes.

Pues esta "necesidad" de orientación efectiva al cliente implica a todas las empresas de transporte, recursos humanos y Directivos, y sobre todo un sustancial cambio en la gestión de las relaciones públicas, para con sus usuarios. El servicio de calidad no es otra cosa que el servicio excelente sin paliativos y en esto, deben estar implicados todos y cada uno de los niveles de la empresa, o de lo contrario no será percibido por el cliente.

Por otro lado es, también, importante no caer en la obsesión de la atención de todas las necesidades del cliente para eludir el riesgo de la visión a corto plazo ya que esa actitud genera comportamientos en los propios clientes de esperar de las empresas soluciones a todo y en el momento. Es conveniente establecer en

todo momento las necesarias estrategias encaminadas a solucionar necesidades futuras y con vista a un plazo más largo que el inmediato.

Las empresas con un buen futuro no deben caer en la tentación de satisfacer en exceso las necesidades de sus clientes o pasajeros, por otro lado, tampoco valoran el éxito de su personal sólo mediante la cuantificación de resultados cortoplacistas, sino que aparentan ser capaces de valorar lo que en el presente es tan difícil de medir. Un síntoma definitivo de que una empresa ha entendido lo que de estratégico tiene la orientación al cliente es, sin duda, su capacidad de escuchar la voz del cliente, entendiendo como tal una escucha activa y sincera, dispuesta a aceptar que lo que se pueda decir, por parte del cliente, no agrade o degenere sustancialmente lo que se ha previsto en los resultados inmediatos.

**2.2.3.11 Las unidades de transporte no deben pasar más de tres años de antigüedad.**

El nuevo Reglamento de Administración de Transportes establece que las unidades con más de 15 años de uso irán saliendo progresivamente del mercado. Además, dispone la implementación de sistemas visuales para fiscalizar el transporte interprovincial de pasajeros. Las unidades que ingresen al servicio público de pasajeros en el país deberán tener un máximo de tres años de antigüedad, según lo dispone el nuevo Reglamento Nacional de Administración de Transportes aprobado por el ministerio del sector. La norma, al referirse a las condiciones técnicas de los vehículos de transporte público, señala además que las unidades con más de 15 años de uso irán saliendo progresivamente del mercado. Según informó el ministerio de Transportes (MTC), el reglamento aprobado permitirá contar con el marco legal para regular

los servicios públicos de transportes y adjudicar a los usuarios los instrumentos que le permitirán hacer respetar sus derechos.

Se establece por ejemplo que se implementarán talleres certificados donde las empresas de transporte interprovincial deberán llevar sus unidades para su mantenimiento y/o arreglo técnico.

Una de sus medidas exige a las empresas de transporte interprovincial implementar sus unidades con sistemas inteligentes que puedan regular el exceso de velocidad. La máxima permitida es 90 kilómetros por hora y, si se sobrepasa este límite, se activará una señal que advertirá a los usuarios sobre esta situación. El conductor podrá llegar a los 110 Km/hora sólo para adelantar a otro vehículo o resolver situaciones imprevistas. Si el vehículo supera constantemente el límite máximo de velocidad,

será detectado a través del sistema de monitoreo inalámbrico que deberá tener toda unidad que transmitirá constantemente información del vehículo en ruta tanto al MTC como a la Policía Nacional.

Exige además el uso de un dispositivo registrador digital (más conocido como tacógrafo) en el que quedarán registradas las ocurrencias durante el viaje, incluso los cambios de conductor para cumplir la jornada máxima permitida. Esta implementación de instrumentos visuales crea un nuevo concepto de fiscalización denominado “auditoría anual de servicios” por la cual la autoridad seleccionará cada año un porcentaje de las empresas que haya autorizado y las someterá a una fiscalización completa.

El MTC también realizará periódicamente una selección aleatoria de conductores de las empresas de transporte y

los someterá a exhaustivos controles médicos que incluirá examen psicológico. Las empresas tienen la obligación de contar con terminales terrestres o estaciones de ruta cuando corresponda. Si se detecta que recogen pasajeros de manera indebida, será pasible de sanciones que incluyen la cancelación de la autorización de ruta. Además, por primera vez se regula la existencia de terminales terrestres de mercancías como centros de logística. La norma, que comenzará a regir en julio del 2009, también prohíbe que personas con antecedentes penales por narcotráfico, lavado de activos o contrabando presten el servicio de transporte público. Se establece además la obligación de las empresas a estar al día con el pago de sus sanciones.

Respecto al traslado de menores de edad, las empresas de transportes público interprovincial no deberán venderle boletos si no se identifican con su partida de nacimiento o

DNI y permiso de viaje. Además, los mayores de cinco años deberán ocupar un asiento y pagar su respectivo boleto, en cumplimiento de la Ley de Trata de Personas y Tráfico de Inmigrantes aprobada por el Congreso. Finalmente, se crea un Observatorio de Transporte donde el Estado junto con la empresa privada, las universidades e institutos realizarán una investigación sobre la situación del sector, que servirá para orientar las decisiones futuras sobre política de transporte.

#### **2.2.3.12 Marco Legal de la investigación**

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 816, de fecha 20 de abril de 1996. "Código Tributario".
- Decreto Legislativo N° 774. Fecha 3 de mayo de 1997. se aprueba la Ley del Impuesto a la Renta;
- Ley N°. 26887 de fecha 1 de enero de 1998: "Ley General de Sociedades".

- Decreto Supremo N°. 055-EF. Fecha 15 de abril de 1999, que Aprueba el Texto Único Ordenado del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.
- Decreto Supremo N°. 035-99-EF de fecha 19 de agosto de 1999 que Aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Supremo N°. 007-2002-MTC. Fecha 27 de febrero de 2002. Establecen procedimiento para homologación y autorización de equipos a utilizarse en el control oficial de Límites Máximos Permisibles de emisión de contaminantes para vehículos automotores.
- Ley N° 28515. Fecha 5 de mayo de 2005. Ley que promueve la transparencia de la información del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT)

- Decreto Supremo N° 016-2008-MTC. Fecha 17 de abril de 2008. Aprueban Reglamento de Régimen Temporal para la renovación del Parque Automotor de Vehículos Diesel.
- Ley N° 29380. Fecha 15 de junio de 2009. "Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías". (SUTRAN).
- Decreto Supremo N° 016-2009.Fecha. Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito.
- Decreto Supremo N° 018-2010. Fecha 31 de marzo de 2010. Prorroga el plazo de vigencia de las Licencias de conducir de la Clase "A" categoría "D" otorgadas al amparo del Reglamento de Licencias de Conducir para Vehículos Motorizados de Transporte Terrestre, aprobado por Decreto Supremo 015-94-MTC.

#### **2.2.4 Desarrollo sostenible**

En este caso según Cadenas Marín Alfredo, Desarrollo sostenible como vía para la modernización.- En estos primeros años del siglo XXI la idea del desarrollo sostenible parece haberse impregnado en el acervo cultural, como formas de pensamiento y culturas. En todo caso, podemos mencionar que actualmente, es ya casi moneda común hablar de "sostenibilidad" y de "desarrollo sostenible" como algo intrínsecamente bueno y aplicable a la evolución de los territorios y espacios económicos, las actividades y sectores económicos, las medidas de intervención pública y las políticas estatales, y un sinfín de circunstancias de la vida política y social: Sin embargo, el concepto de desarrollo sostenible resulta hoy día un tanto ligero y controvertido debido al desmedido uso que se viene haciendo de él, de tal manera que, frecuentemente, incluso llega a transgredir la deducción lógica más elemental; la de no usar la misma palabra o término para denotar dos ideas antepuestas o antagónicas. Así, la idea de sostenibilidad lleva implícita la de permanencia, durabilidad y

estabilidad, siendo aplicable a cualquier sistema, sea este físico-natural o biótico, y que contenga o no, al ser humano. Pero, ciertamente, el término desarrollos sostenible se empezó a acuñar, a construir, para dar salida definitiva al conflicto de hacer compatible dos grandes objetivos de la sociedad, abiertamente puestos de manifiesto en innumerables foros e instituciones internacionales. De manera sintética los dos grandes objetivos son, de una parte, subvertir el acelerado proceso de deterioro ambiental y conseguir conservar las funciones del medio ambiente para generaciones venideras. Y, de otra parte, lograr impedir mediante el crecimiento económico que una considerable parte de la humanidad siga instalada en la pobreza y la desesperanza y, asimismo, disminuya mundialmente la inequidad en el reparto del bienestar social.

El objetivo primordial de este estudio consiste básicamente en plantear dentro del contexto de los objetivos del Control interno corporativo, mejorar las insuficiencias reales y urgentes de la administración de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e

internacional. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. 2011- 2012: es decir, teniendo en cuenta la problemática, de los nuevos objetivos y procedimientos como: a) Supervisión constante de los terminales terrestres y oficinas de recaudo por ventas de pasajes y carga, b) Elaborar reporte semanal de pasajeros transportados a nivel nacional e internacional, c) Elaborar informe de riesgos y reducción de emisiones contaminantes y d) Conocer el grado de aceptación y satisfacción de los pasajeros, adaptados a la realidad peruana y las adecuaciones de las normas globales o estándares internacionales de calidad y competitividad

## **2.3 Definición de Términos**

### **Acciones Comunes**

Un tipo de acción que posee los derechos básicos de propiedad incluyendo el de derecho al voto. Representa el elemento residual de la propiedad en una Sociedad Anónima. Los poseedores de acciones comunes gozan del derecho de votar en las asambleas ordinarias o extraordinarias, así como del derecho a las ganancias netas y a los activos en caso de liquidación de la empresa.

### **Accesorios del uniforme**

Son los siguientes: distintivo identificador, foulard, corbata, cinto, bolso, portafolios y gorra.

### **Actividades de Financiación**

Transacciones tales como préstamos, cancelación de préstamos, obtención de capital, o distribución a los propietarios.

### **Actividades de Inversión**

Transacciones que involucran adquisiciones o ventas de inversiones o activos fijos. Los aspectos del efectivo de estas transacciones se muestran en la sección actividades de inversión de un estado de flujo de efectivo. Los aspectos que no hacen uso de efectivo de estas transacciones se revelan en un informe que sustenta este estado financiero.

### **Ajustes de períodos anteriores**

Una corrección de un error significativo en las ganancias reportadas en los estados financieros de un año anterior. Los ajustes de períodos anteriores se registran directamente en la cuenta Utilidades Retenidas y no se incluyen en el estado de resultados del período corriente.

### **Análisis de la competencia**

Parte de la investigación de mercado que se ocupa del análisis de las empresas que compiten con la que realiza el estudio. Los elementos a tomar en cuenta son: Posición, reputación e imagen de la firma u organización en el mercado y Tipo e intensidad de la competencia. Sobre esta última debemos tener en cuenta: Participación de los principales competidores en el mercado, Características de los principales competidores, Estrategia comercial de los principales competidores locales y extranjeros y Sustitutos principales.

### **Control interno**

El plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por la entidad para proteger los activos, asegurar los registros contables exactos y confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía.

### **Corporación**

Esta forma principal de empresa moderna se distingue de la sociedad colectiva y de la propiedad única. Hay tres clases de corporaciones (USA): 1) corporaciones públicas (municipales, distritales y de beneficio público); 2) compañías por acciones (corporaciones financieras, de transporte, comerciales y

cooperativas); 3) sociedades sin acciones (religiosas, sociales y cualesquiera otras no agrupadas en las anteriores.

### **Desarrollo sostenible**

Se llama desarrollo sostenible aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquélla que se puede mantener

### **Obsolescencia**

Depreciación de un activo inmovilizado (Activos Fijos) en virtud de la evolución técnica, o depreciación de un equipo industrial por la mejora introducida en el mismo.

### **Ómnibus Productivos**

Medios de transporte destinados al traslado de clientes.

### **Paquete Turístico**

Viaje en el que se vende por un precio global un conjunto de servicios, comprendiendo generalmente el transporte, el alojamiento y otros servicios complementarios.

### **Parque automotor**

El parque automotor está constituido por todos los vehículos que circulan por las vías de la ciudad, entre los que

encontramos automóviles particulares, vehículos de transporte público y vehículos de transporte de carga. Su incidencia ambiental está representada en la contribución de contaminantes por tipo de combustible y la circulación vehicular.

#### **Reclamación de los Clientes.**

Implícita o explícitamente supone una queja, pero conlleva además a una solicitud de devolución, indemnización o algún tipo de compensación de tipo material por las molestias causadas.

#### **Revisión Técnica**

Los vehículos de transporte público tienen en promedio 16 años de antigüedad, lo cual explica en parte aspectos negativos como el alto nivel de contaminación en la capital y los accidentes de tránsito. Con las Revisiones Técnicas Vehiculares se busca prevenir accidentes de tránsito, proteger la vida y la de los familiares, causados por fallas técnicas y contribuir a reducir las emisiones de gases contaminantes, así como también garantizar el cuidado de su vehículo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación Descriptivo y Explicativo:**

**.- Tipo descriptivo.-** Según Sampiere (2002) dice: “El propósito es describir situaciones y eventos. Decir como es y como se manifiesta determinado fenómeno. Buscar, especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Miden los conceptos o variables a los que se refieren. Se centran en medir con la mayor precisión posible”. En consecuencia, una investigación de tipo descriptiva, es adecuada cuando los objetivos de dicha indagación porque debe analizar los componentes,

mecanismos incluyen como en el caso de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L, teniendo en consideración además lo siguiente:

- Una descripción gráfica de las características de los fenómenos de mercados de transportes interprovincial a nivel nacional e internacional y determinar la frecuencia con que se presentan;
  - Una determinación del grado de eficiencia, eficacia y economía de la utilización de los suministros y repuestos.
  - Una formulación de predicciones en cuanto al mantenimiento del posicionamiento de mercados de transporte de pasajeros.
- **Tipo Explicativo.-** Según Mario Bunge (2002) quien dice: “Van mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”, significa que se debe explicar como debe realizarse un enfoque de control interno corporativo a los servicios de

transportes de pasajeros a nivel nacional e internacional en la Empresa Flores Hnos. S.R.L.

### **3.1.2 Temporalidad:**

Es una investigación que comprende el periodo que se reinicia el año 2011 y debe culminar hasta el año 2013.

### **3.1.3 Espacial:**

El trabajo de investigación se desarrolla en base a la información proporcionada por sólo TRES (3) empresas de transporte masivo de pasajeros a nivel nacional e internacional, surgen mayores problemas en cuanto al control interno corporativo, específicamente en la Empresa Flores Hnos. S.R.L.

### **3.1.4 Diseño de la Investigación**

El diseño de la presente investigación, es de característica no experimental, al respecto Kerlinger (2002) dice:” en la que no se tiene un control directo y que puede ser aplicada en ambos enfoques” bajo esas circunstancias y entendiéndose que se trata de un estudio descriptivo, siendo

justo utilizar los instrumentos de las entrevistas y encuestas, para monitorear, comparar y comprobar la efectividad de la aplicación del contexto de los objetivos del control interno, diseñadas para controlar la recaudación del efectivo por las ventas de pasajes por el transporte masivo de pasajeros, transporte de carga pesada y encomiendas con entrega a domicilio, dentro del ámbito nacional e internacional, pero paralelo a estas acciones se deben observar las otras prioridades como brindar servicios de calidad que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, fijar precios de pasajes razonables, sin menoscabar la economía de los usuarios, además de ser coherentes con las normativas legales de transporte de pasajeros y carga; parámetros que deben contrastar con la hipótesis del estudio planteadas en correlación, que al respecto manifiesta Hernández Sampieri Roberto (2003: 121) y dice: "Los estudios correlacionales responden las preguntas de la investigación" entonces nos corresponde medir el grado de relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

## **3.2 Población y muestra de estudio**

### **3.2.1 Población**

Es importante tener en cuenta los supuestos de Marín Ibáñez (1985); Buendía, Colás y Hernández, (1998); Latorre, Rincón y Arnal, (2003). Estos autores consideran que el investigador casi nunca, o nunca, tiene acceso a todas las posibles medidas, elementos o personas y, por tanto, utilizan el término universo para designar “esa entidad que lo incluye todo”, reservando el concepto de población a la parte del universo de la que se selecciona la muestra y sobre la que deseamos hacer inferencia o aplicación de las generalizaciones que obtengamos de la investigación”. , bajo este criterio se ha tenido como Población a los gerentes y/o responsables de ambos sexos de sólo tres (3) personas jurídicas como: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L, Empresa de Transportes “Ormeño” E.I.R.L y Empresa Cruz del Sur. S.R.L, que realizan servicios de transporte de pasajeros a nacional e internacional, por lo que solamente Siete (7) personas se encontraron en el momento de efectuar la entrevista y encuesta.

### 3.2.2 Muestra

Hernández Sampiere Roberto , Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar, dicen la muestra, en esencia, un subgrupo de la población definido en sus características al que llamamos población” por esta razón se debe tomar una muestreo intencional, para poder seleccionar una muestra homogénea recomendable para grupos pequeños adaptadas por las TRES (3) empresas de transporte de pasajeros, por lo que la variable se presenta de 1 gerente a 3 y/o responsables de cada empresa a quienes se les debe entrevistar y encuestar, para determinar un error estándar menor de 0,015, para poder demostrar la hipótesis planteada

Nómina de empresas, propietarios y/o trabajadores.

ESTRATO POR GIRO	DIRECTORES, GERENTES, EMPLEADOS, CHOFERES, COBRADORES Y MECÁNICOS DE LAS EMPRESAS	Muestra
1	EMPRESA DE TRANSPORTES "FLORES HNOS". S.R.L	3
2	EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2
3	EMPRESA DE TRANSPORTES CRÚZ DEL SUR S.R.L	2
		n = 7

Fuente: elaboración propia de la autora

### **3.3. Operacionalización de variables**

#### **3.3.1 Definición de Operacionalización**

Según Saldaño (2009), dice: "Es un paso importante en el desarrollo de la investigación. Cuando se identifican las variables, el próximo paso es su operacionalización, es decir hacerla tangible, hacerla operativa, medible o por lo menos registrable en la realidad". Comprende tres tipos de definiciones:

- **Definición conceptual**

Básicamente, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

- **Definición operacional**

Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello

se deberá hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación.

- **Variables, dimensiones e indicadores.**

Cuando nos encontramos con variables complejas, donde el pasaje de la definición conceptual a su operacionalización requiere de instancias intermedias, entonces se puede hacer una distinción entre variables, dimensiones e indicadores. A modo de síntesis, puede afirmarse que el pasaje de la dimensión al indicador hace un recorrido de lo general a lo particular, del plano de lo teórico al plano de lo empíricamente contrastable.

### 3.3.2 Cuadro de Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL Aspectos / dimensiones	INDICADOR
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE( VI):</b> Control Interno	Es el al plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a la dirección en el mejor desempeño de sus funciones"	Es el cumplimiento de las normas, Planeamientos, políticas, técnicas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas del control interno.</li> <li>• Planeamiento adecuado de control interno</li> <li>• Técnicas de control interno</li> <li>• Procedimientos adecuado de Control Interno</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE (VD)</b> Rentabilidad	Se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener rendimiento de un determinado periodo.	Es el tratamiento de los componentes como el ingreso, costos operacionales para obtener como resultado de ganancias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Alta</li> <li>• Alta</li> <li>• Moderado</li> <li>• Bajo</li> </ul>
<b>VARIABLE INTERVINIENTE (VIN):</b> Administración de transporte de pasajeros	La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales	Cuando una empresa debe lograr el óptimo en su funcionamiento para permitir los objetivos de rentabilidad de sus propietarios e inversores,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Economía</li> </ul>

## 3.4 Técnicas e Instrumentos para recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas para recolección de datos

#### 3.4.1.1 La entrevista

Esta técnica contribuye en el presente trabajo de investigación, al aplicar a cada uno los gerentes, administradores y/o encargados de las TRES (3) empresas de transportes de pasajeros a nivel nacional e internacional, respuestas

cualitativas que deben proporcionar en el momento del trabajo de campo, a las preguntas del cuestionario debidamente formuladas.

#### **3.4.1.2 Encuestas**

Según Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo Naresh K. Malhotra (2004), "las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica". Entonces en la presente investigación, de la misma manera que en la entrevista, se deben utilizar esta técnica en el trabajo de campo para obtener respuestas voluntarias para satisfacer a las variables dicotómicas formuladas en el respectivo cuestionario cuidadosamente preparado con

anticipación y que deben permitir conseguir los resultados oportunos para el Informe Final de Tesis.

#### **3.4.1.3 Cuestionario**

Otras de las técnicas de recolección de datos son el presente documento o formulario impreso destinado a obtener respuestas sobre el problema de la investigación y que los gerentes, administradores y/o encargados de las empresas de transportes de pasajeros, consultados deben proporcionar la indagación de carácter voluntaria.

### **3.4.2 Instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.4.2.1 Construcción de una Escala de Likert**

Es instrumento se utiliza para medir las respuestas tanto de la entrevista como de la encuesta, de esta manera determinar las expresiones cualitativas positivas o negativas, por medio del empleo de puntuaciones fluctuantes.

### **3.4.2.2 Análisis documental**

Romero (2000) a los métodos de recolección de datos, lo define." como el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permitan obtener los objetivos de la investigación", bajo esta percepción utilizamos para obtener la información necesaria que permitan identificar los instrumentos de medición de los indicadores de la Variable Independiente ya determinados, que han sido obtenidos mediante la revisión y análisis documental, relacionadas con fuentes diferentes informaciones bibliográficas sobre trabajos de investigación descriptiva y explicativa relacionadas al sistema de transporte masivo de pasajeros dentro del ámbito nacional e internacional.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos.**

Según Zorrilla José (1998) dice:"Una vez concluidas las etapas de recolección de información, seguidamente se inicia con

una de las más importantes fases de procesamiento y análisis de datos, es un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones o comprobaciones que se realizan sobre los datos con el fin de extraer significados relevantes, con relación a un problema de investigación”, sin embargo, debemos agregar que este tipo de análisis de datos dependen también de los siguientes factores: a) El nivel de medición de las variables, b) El tipo de hipótesis formulada y c) El diseño de investigación utilizado que indique el tipo de análisis requerido para la comprobación de hipótesis.

Por otra parte, Kerlinger (1982) dice: “el análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones. La interpretación se realiza en dos etapas: a) Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel significativo estadística, b) Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación”, por consiguiente, la



investigadora del presente estudio, para llegar a la siguiente etapa que consiste en la determinación de los resultados y discusión, para ello debe recurrir a los instrumentos de estadística que permitan utilizar las herramientas de las Entrevistas y la Encuesta, estos lo hemos agrupados en la población y clasificados de acuerdo a su importancia, los que deben ser convertidos en textos manejables para poder discutir e interpretar el contenido del cuestionario estructurado para obtener las respuestas de los Directores, gerentes, Empleados, Chóferes, mecánicos y cobradores.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En el presente campo de resultados y discusión, se deben fundamentar los supuestos totalmente actualizados y manejables, como implantar un control interno corporativa, en la administración de una Empresa de Transportes masivo de Pasajeros tanto a nivel nacional e internacional.

#### 4.1 Presentación, análisis, discusión e interpretación de la Entrevista.

ESTRATO POR GIRO	PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS	Muestra
1	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L	3
2	EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2
3	EMPRESA DE TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.R.L	2
		<b>n = 7</b>

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 1:

¿Sabía usted que un control interno corporativo, permite el aseguramiento de las actividades de las empresas en general?

Análisis

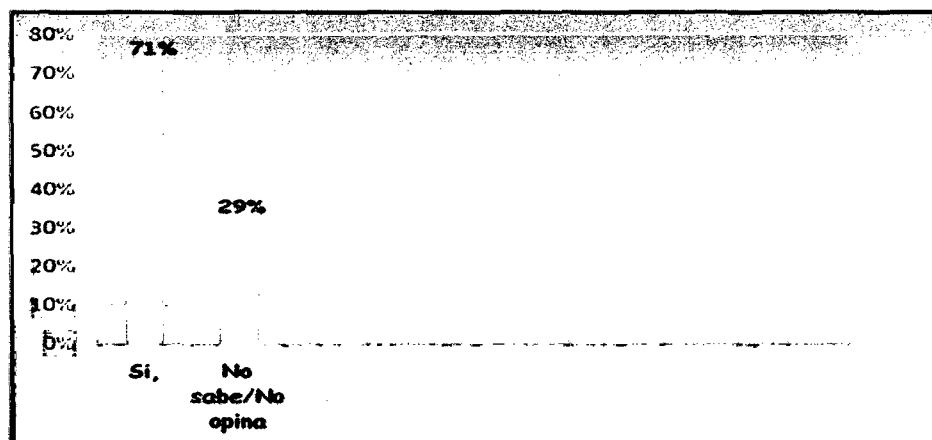
Tabla 1

Control interno corporativo

Determinar el aseguramiento de las actividades de las empresas en general.

ENTREVISTADOS TRABAJADORES Y/O RESPONSABLES	CANTIDAD	SI	No sabe/No opina
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	3	3	0
EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L.	2	1	1
EMPRESA DE TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.R.L.	2	1	1
Total	7	5	2
Porcentaje		71%	29%

Fuente: Elaboración propia de la autora



Fuente: Elaboración propia, según el Tabla 1.

Figura 1: Comprobado el aseguramiento de las actividades de las empresas en general

## INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores y/o responsables de las 03 empresas de transportes, responden a la entrevista en un 71% que Si saben que todo control interno es importante en toda clase de empresas, que permiten salvaguardar los recursos económicos y materiales, y un 29% responden que No sabe/No opina.

Pregunta 2:

¿Para usted es bueno un control interno corporativo, con políticas concordadas que permitan influir en la calidad de la administración de transporte de pasajeros?

Análisis

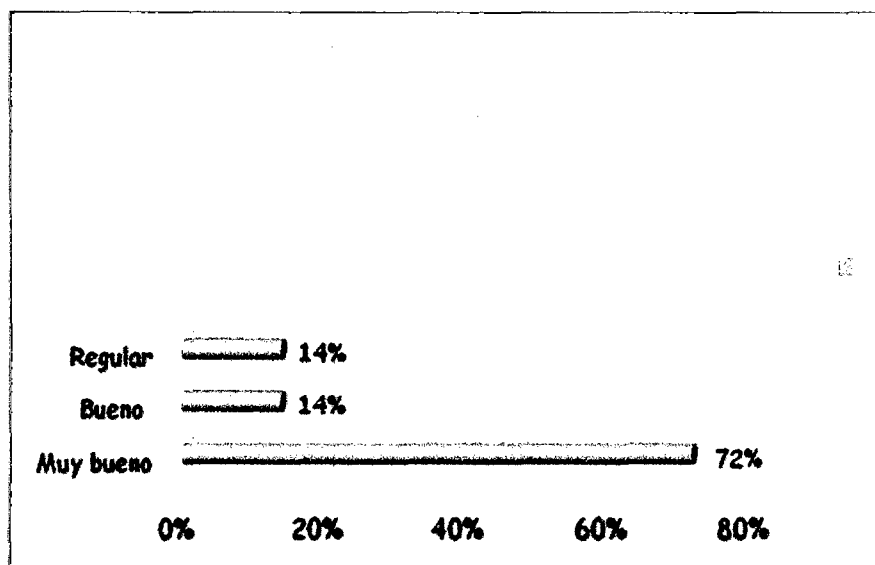
Tabla 2

Control interno corporativo

Establecer si las políticas concordadas pueden influir en la calidad de la administración de transporte de pasajeros.

ENTREVISTADOS: TRABAJADORES Y/O RESPONSABLES	CANT.	Muy bueno	Buen o.	Regular
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	3	3	0	0
EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2	1	1	0
EMPRESA DE TRANSPORTES CRÚZ DEL SUR S.R.L	2	1	0	1
Total	7	5	1	1
Porcentaje		72%	14%	14%

Fuente: Elaboración propia de la autora



Fuente: Elaboración propia, según el Tabla 2.

Figura 2: Evidenciado de las políticas que pueden influir en la calidad de la administración de transporte de pasajeros.

#### INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores y/o responsables de las 03 empresas de transportes de pasajeros, responden a la entrevista en un 72% que debe ser Muy bueno, un control interno corporativo, con políticas concordadas, que deben influir en la calidad de la administración del servicio de pasajeros, un 14% contestan que debe ser Bueno y otro 14% manifiestan que deben ser Regular. Además agregan que la empresa de transportes Flores Hnos. S.R.L. en estos últimos decenios a mostrado un crecimiento de su parque automotor, lo que significa que existente inversiones considerables de capital.

Pregunta 3:

¿A usted le parece adecuado un control interno corporativo, con buen planeamiento que permita indagar sobre la eficiencia de la administración de la empresa de transporte de pasajeros donde labora?

Análisis

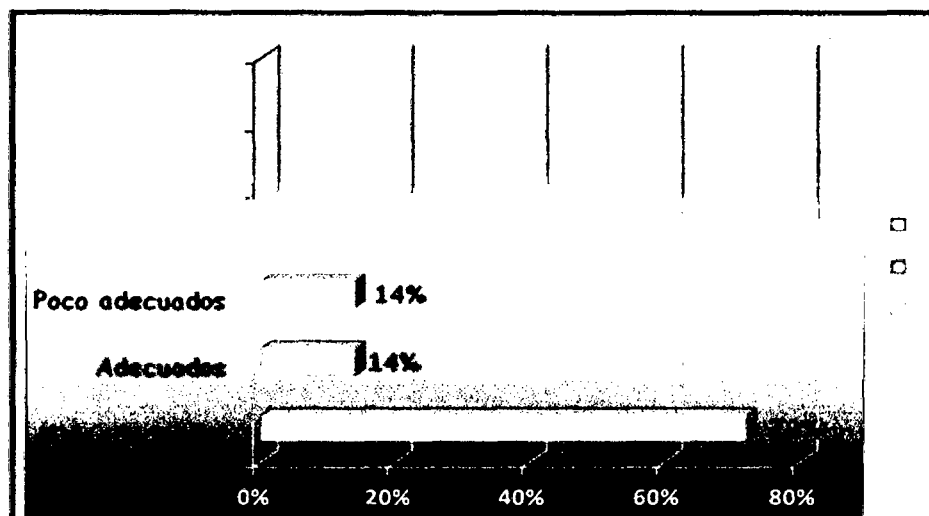
Tabla 3:

Control Interno Corporativo

Examinar el planteamiento adecuado que influye en la eficiencia de la administración de las empresas de transporte de pasajeros.

ENTREVISTADOS: TRABAJADORES Y/O RESPONSABLES	CANT.	Muy Adecua- dos	Adecuados	Poco Adecua- dos
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	3	3	0	0
EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2	1	0	1
EMPRESA DE TRANSPORTES CRÚZ DEL SUR S.R.L	2	1	1	0
Total	7	5	1	1
Porcentaje		72%	14%	14%

Fuente: Elaboración propia de la autora



Fuente: Elaboración propia, según el Tabla 3.

Figura 3: Verificado el planteamiento adecuado para la eficiencia de la administración de las empresas de transporte de pasajeros.

#### INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores y/o responsables de las 03 empresas de transportes de pasajeros, responden a la entrevista en un 72% que Si, cuando un control interno corporativo es Muy adecuado, influye en la eficiencia de las empresas de transporte de pasajeros, un 14% contestan que son adecuadas y el otro 14% responden que son Poco adecuados.

#### Pregunta 4:

¿Qué le parece a usted un control interno corporativo con técnicas eficientes, para influir en la administración de transporte de pasajeros?

## Análisis

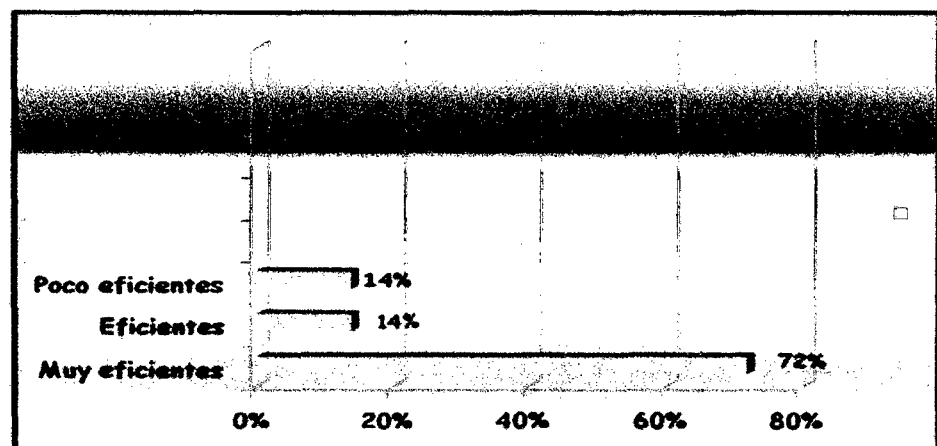
Tabla 4

### Control Interno Corporativo

Mostrar técnicas eficientes que contribuyan en la eficacia de la administración de la empresa de transporte de pasajeros.

ENTREVISTADOS: TRABAJADORES Y/O RESPONSABLES	CANT.	Muy eficiente s	Eficiente s.-	Poco eficiente s
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	3	3	0	0
EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2	1	1	0
EMPRESA DE TRANSPORTES CRÚZ DEL SUR S.R.L	2	1	0	1
Total	7	5	1	1
Porcentaje		72%	14%	14%

Fuente: Elaboración propia de la autora.



Fuente: Elaboración propia, según el Tabla 4.

Figura 4: Análisis de las técnicas eficientes que contribuyen en la eficacia en la administración de la empresa de transporte de pasajeros.

## INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores y/o responsables de las 03 empresas de transportes de pasajeros, responden a la entrevista en un 72% responde a la encuesta que un control interno corporativo Muy eficiente, influye en la eficacia de la empresa de transporte de pasajeros, un 14% responden que son Eficientes y el otro 14% contestan que son Poco eficientes.

Pregunta 5:

¿Es para usted suficiente un control interno corporativo, con procedimientos actualizados, para influir en la economía de la administración de la empresa de transporte de pasajeros?

Análisis

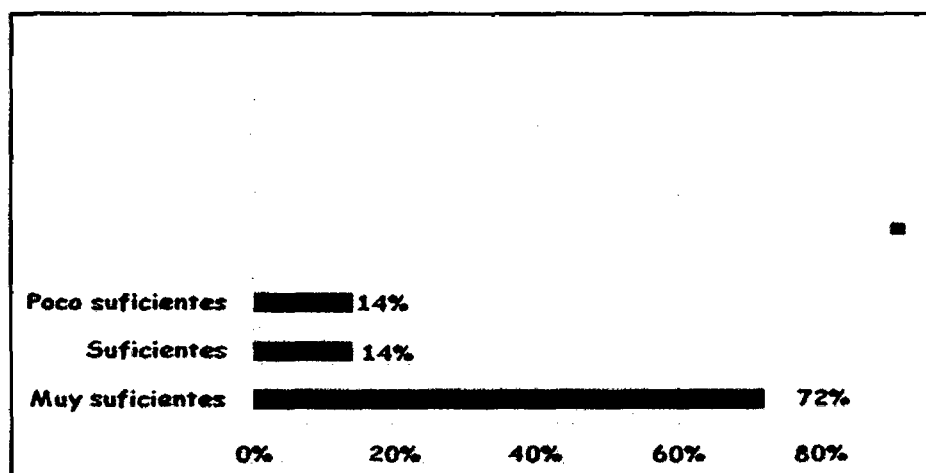
Tabla 5

Control interno corporativo

Procedimientos actualizados suficientes, que influyan en la economía de la administración de empresa de transporte de pasajeros.

ENTREVISTADOS: TRABAJADORES Y/O RESPONSABLES	CANT.	Muy Suficiente s	Suficiente s.-	Poco Suficiente s
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	3	3	0	0
EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L.	2	1	0	1
EMPRESA DE TRANSPORTES CRÚZ DEL SUR S.R.L.	2	1	1	0
Total	7	5	1	1
Porcentaje		72%	14%	14%

Fuente: Elaboración propia de la autora.



Fuente: Elaboración propia, según el Tabla 5.

Figura 5: Muestran los procedimientos actualizados suficientes que influyen la economía en la administración de empresa de transporte de pasajeros.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Los trabajadores y/o responsables de las 03 empresas de transportes de pasajeros, responden a la entrevista en un 72% que un control interno corporativo actualizado suficientes, contribuye a la economía de las empresas de transportes de pasajeros, son Muy suficientes, un 14% responden que si deben ser Suficientes y el otro 14% de entrevistados contestan que son Poco suficientes.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Presentación, análisis, discusión e interpretación de la Encuesta.

ESTRATO POR GIRO	PROPIETARIOS Y/O REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS	Muestra
1	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L	3
2	EMPRESA DE TRANSPORTES "ORMEÑO" E.I.R.L	2
3	EMPRESA DE TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.R.L	2
		n = 7

Fuente: Elaboración propia de la autora

Pregunta 1:

¿Para lograr una Rentabilidad con desarrollo sostenible, usted está de acuerdo incorporar un control interno, pero corporativo?

Análisis

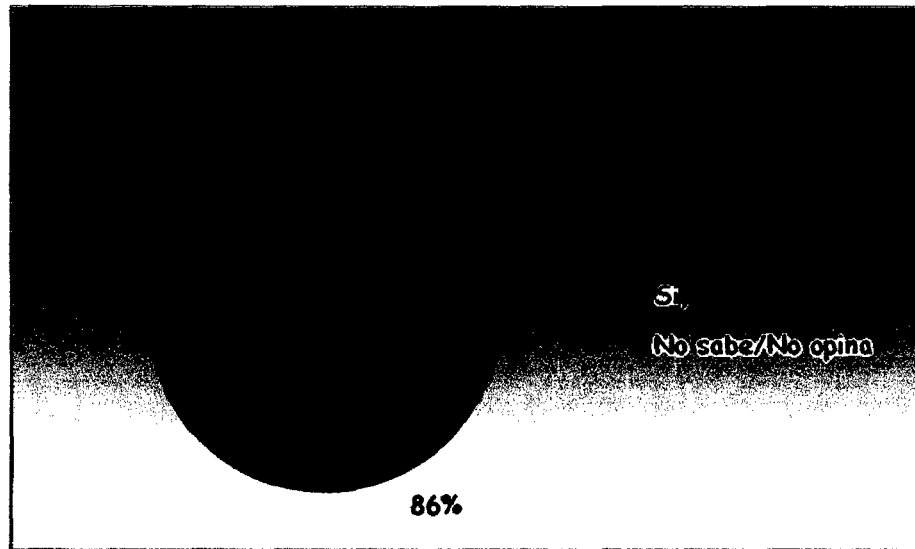
Tabla 6

Control Interno Corporativo

Como lograr una Rentabilidad con desarrollo sostenible.

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Si,	6	86
No, sabe/No opina	1	14
Total	7	100,00

Fuente: Elaboración propia de la autora



Fuente: Elaboración propia, según Tabla 6

Figura 6: Se ha establecido la Rentabilidad con desarrollo sostenible

### DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN:

Los Encuestados de las tres (3) empresas transportes de pasajeros, en un 86% responden que Si, están de acuerdo que se incorporar un control interno, pero corporativo, que permitan una rentabilidad con un desarrollo sostenido, en la empresa de transporte de pasajeros y un 14% responden que No, sabe/No opina.

#### Pregunta 2

¿Sabía usted que un control interno corporativo, con políticas excelentes alerta sobre los ingresos en efectivo, además debe

permitir lograr una rentabilidad Muy Alta para la empresa donde presta sus servicios?

Análisis:

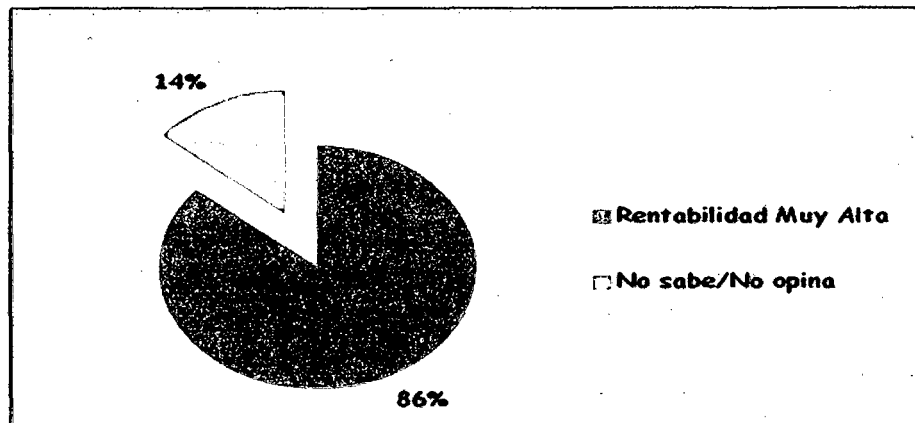
Tabla 7

Control interno corporativo

Determinar Rentabilidad Muy Alta

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Rentabilidad Muy Alta,	6	86
No, sabe/No opina	1	14
Total	7	100,00

Fuente: elaboración propia de la autora



Fuente: Elaboración propia, según Tabla 7.

Figura 7: Se han establecido políticas excelentes para alertar sobre ingresos en efectivo que propicia una rentabilidad Muy Alta.

#### DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN:

Los Encuestados de las tres (3) empresas de transportes de pasajeros, en un 86% responden que un control interno corporativo,

con excelentes políticas debe generar una Rentabilidad Muy Alta y un 14% responden que No, sabe/No opina.

Pregunta 3

¿Está al corriente usted que un control interno corporativo, que no cuenta con un buen planeamiento? Sólo genera rentabilidad alta en una empresa de transporte de pasajeros.

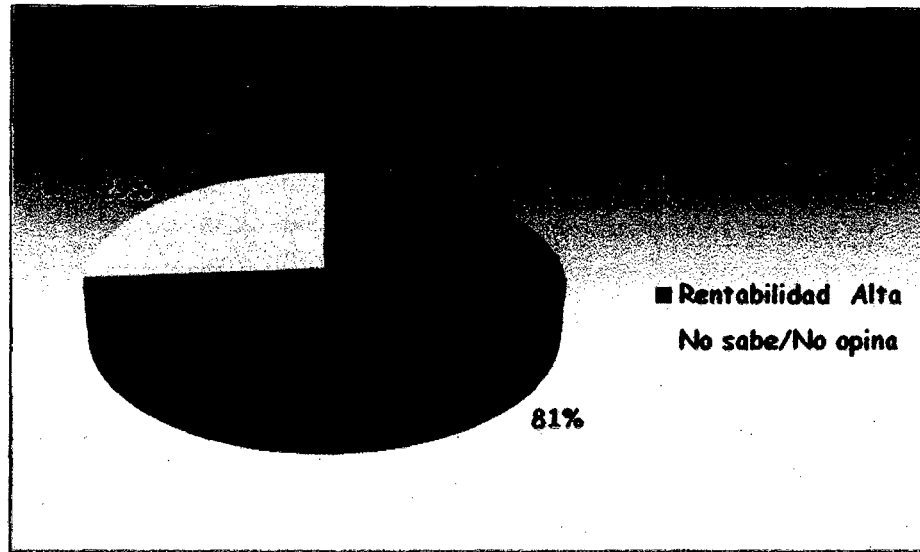
Análisis:

Tabla 8

Control Interno Corporativo,  
Establecer una Rentabilidad Alta

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Rentabilidad Alta	5	71
No, sabe/No opina	2	29
Total	7	100,00

Fuente: Elaboración propia de la autor.



Fuente: elaboración según la Tabla 8.

Figura 8 Se logran solo Rentabilidad Alta.

#### DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN:

Los Encuestados de las tres (3) empresas de transportes de pasajeros, en un 71% responden que un control interno corporativo, sin planeamiento sólo debe generar una Rentabilidad Alta en las empresas de transportes de pasajeros y un 29% responden que No, sabe/No opina.

Pregunta 4:

¿Cree usted que un control interno corporativo, con técnicas moderadas, también generan Rentabilidad Mediana? En las empresas de transporte de pasajeros.

Análisis

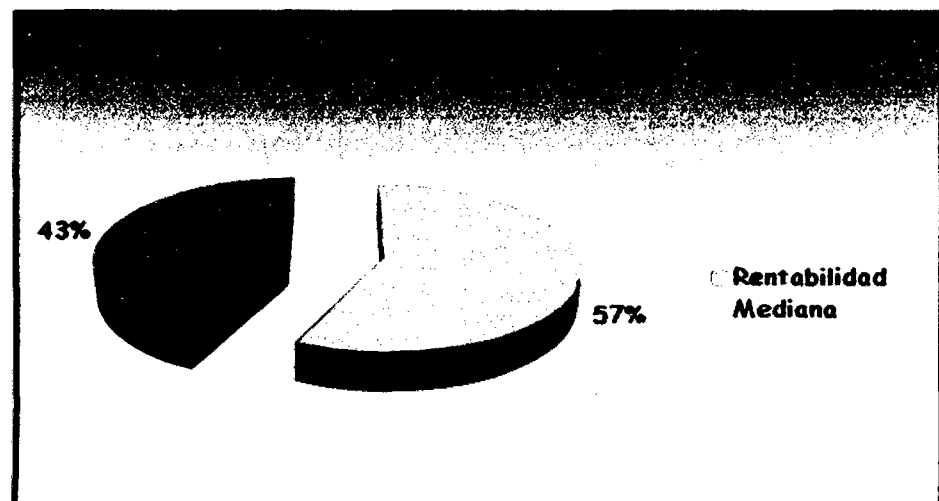
Tabla 9

Control Interno Corporativo

Determinar que las técnicas moderadas, generan Rentabilidad Mediana

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Rentabilidad Mediana	4	57
No, sabe/No opina	3	43
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la autora.



Fuente: Elaboración según la Tabla 9.

Figura 9 Se establece Rentabilidad Mediana

## DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN:

Los Encuestados de las tres (3) empresas de transportes de pasajeros, en un 57% responden que un control interno con técnicas moderadas, igualmente generará Rentabilidad Mediana, para las empresas de transportes de pasajeros y un 43% responden que No, sabe/No opina.

### Pregunta 5

¿Usted cree que un control interno corporativo, con procedimientos poco adecuados sólo generará Rentabilidad Baja? En las empresas de transporte de pasajeros.

### Análisis

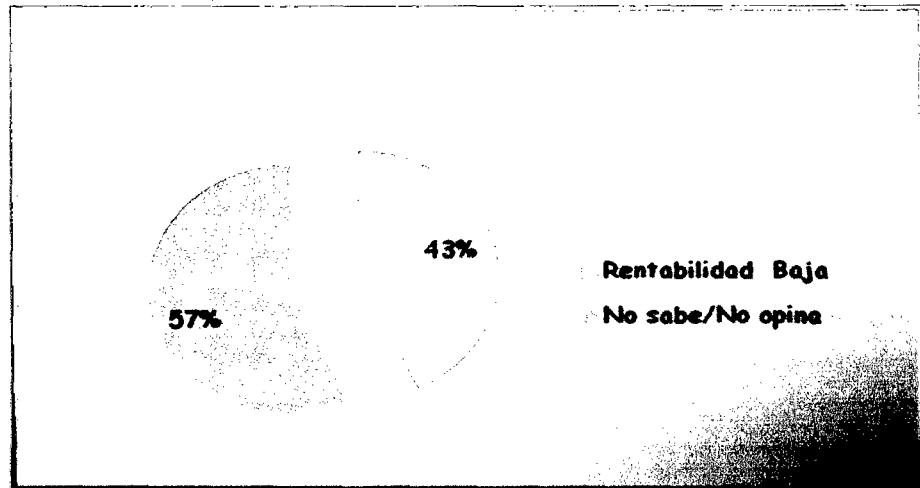
Tabla 10

### Control Interno Corporativo

Establecer procedimientos poco adecuados que genera Rentabilidad Baja

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Rentabilidad Baja	3	43
No, sabe/No opina	4	57
Total	7	100,00

Fuente: Elaboración propia de la autora.



Fuente: Elaboración propia, según Tabla 10.

Figura 10 Se establecen procedimientos inadecuados, generan Rentabilidad Baja.

### DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN:

Los Encuestados de las tres (3) empresas de transportes de pasajeros, sólo en un 43% responden que un control interno corporativo, con procedimientos poco adecuados, también debe generar una Rentabilidad Baja y un 57% responden que No, sabe/No opina.

Las empresas de transporte masivo de pasajeros, están en la obligación de tener en cuenta el objetivo de ampliar la visión estratégica de de los recursos humanos, para que puedan desarrollar habilidades de liderazgo y aplicar herramientas que les permitan agregar valor a los servicios que prestan a los clientes,

pero no sólo a nivel funcional, sino también enfocándolos a los que se otorgan al cliente, desde cualquier punto de vista las ventajas deben repercutir a ambas partes y en beneficio de todos..

## **CONCLUSIÓN**

La observancia del contexto de los objetivos de un control interno corporativo, permiten a la administración de una empresa de transporte de pasajeros desarrollar sus operaciones dentro de los grados de eficiencia, eficacia y economía. Caso: Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L.; por consiguiente, con el apoyo de un desarrollo sostenido, también deben generar una rentabilidad adecuada

### **Conclusiones Parciales**

- a) Se han logrado plantear las mejores políticas del control interno corporativo, para influir en la calidad de la Administración del servicio de transportes, que permiten fiscalizar los ingresos en efectivo, mediante un desarrollo sostenible y alcanzar una rentabilidad Muy Alta, Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
- b) Al determinar un planeamiento solamente aparente del control interno corporativo, puede fiscalizar la eficacia administrativa del servicio de transportes, pero debe ser capaz de medir el desarrollo sostenible, entonces aún se pueden generar una rentabilidad: Alta.

Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

- c) Al establecer las técnicas moderadas del control interno corporativo, que influye en la eficacia administrativa del servicio de transportes y que el desarrollo sostenible sea moderado, por consiguiente la rentabilidad debe ser moderada. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
  
- d) Al diagnosticar el procedimiento poco adecuado de control interno corporativo, puede influir en la economía de la Administración de los servicios de transporte, pero al no lograr un adecuado desarrollo sostenido, debe generar una rentabilidad baja. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011:

## RECOMEDACIÓN

Se recomienda tener consideración la observancia del contexto de los objetivos de un control interno corporativo, que permiten a la administración de una empresa de transporte de pasajeros desarrollar sus operaciones dentro de los grados de eficiencia, eficacia y economía. Caso: Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L.; además con la ejecución de un desarrollo sostenido, de por sí deben generar una rentabilidad adecuada para dicha empresa.

### Recomendaciones Parciales

- a) Se recomienda tener en cuenta plantear mejores políticas del control Interno corporativo, para influir en la calidad de la Administración del servicio de transportes, que permiten fiscalizar los ingresos en efectivo, mediante un desarrollo sostenible y alcanzar una rentabilidad Muy Alta. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
- b) Se recomienda un planeamiento adecuado del control interno corporativo, que fiscalice la eficiencia de la administrativa del servicio de transporte, y que sea capaz de medir el desarrollo

sostenible, para generar una rentabilidad aún Alta. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

- c) Se recomienda establecer técnicas moderadas del control interno corporativo, que influyan en la eficacia administrativa del servicio de transportes y que el desarrollo sostenible al ser moderado, por consiguiente la rentabilidad también debe ser Mediana. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.
- d) Es recomendable que al diagnosticar el procedimiento poco adecuado de control interno corporativo, pero puede influir en la economía de la Administración de los servicios de transportes, sin embargo, con escaso desarrollo sostenido, debe generar una rentabilidad Baja. Caso: Empresa de Transportes "Flores Hnos". S.R.L. Periodo 2010 - 2011.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Álvarez, José (2007).** *Seminario de Auditoría: Manual del Participante*
- Ávila Acosta R.B.** *Metodología de la Investigación.* Estudios y Ediciones R.A
- Bailey Larry P. Ph.D C.P.A y Dr. Holzmann, Ph.D.Traductor.** *Guía de Auditoría Una reexpresión comprehensiva de las Normas de Auditoría (SAS), de Testimonio (SSAE), de Servicios de Contabilidad y Revisión (SSARS) y de Control de Calidad (SQCS)*
- Baldwin –** *Manual de Contabilidad.* Editorial del Castillo.
- Banco mundial.** *Revisión de la estrategia del transporte urbano e interprovincial.*
- Calvo García, Leonardo.** *Soluciones de transporte en Bogotá: Colombia*
- Catacora, F. (1996).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Primera Edición. Editorial: McGraw/Hill. Venezuela.
- Dextre Flores, José Carlos.** *Retos y Perspectivas de la Auditoría Administrativa.* Publicado.

**Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar** *Metodología de la Investigación*. Editorial: McGrawHill.

**Federación Internacional de Contadores. IFAC.** *Manual Internacional de Pronunciamientos de Auditoría y Aseguramiento*. Fondo Editorial del Colegio de Contadores Públicos de Lima.

**Goxnes A. y Goxnes M.A.** *Enciclopedia Práctica de la Contabilidad*. Editorial Océano Centrum.

**Hidalgo Ortega Jesús.** *Auditoría de Estados Financieros Tomo I y II*. Editora FECAT.

**Holmes.** *Auditoría Principios y Procedimientos Tomo I y I*. Unión Tipográfica Editorial Hispano Americano

**Ballvé Alberto M.** *Tablero de Control*. Macchi Editor. Argentina

**Kohler** *Diccionario para Contadores*. Unión Tipográfica Editorial: Hispano Americana.

**Holmes, A. (1994).** *Auditorías Principios y Procedimientos*. Editorial Limusa. México.

**Leonard, W. (1990).** *Auditoría Administrativa: Evaluación de métodos y Eficiencia Administrativa*. Editorial Diana: México.

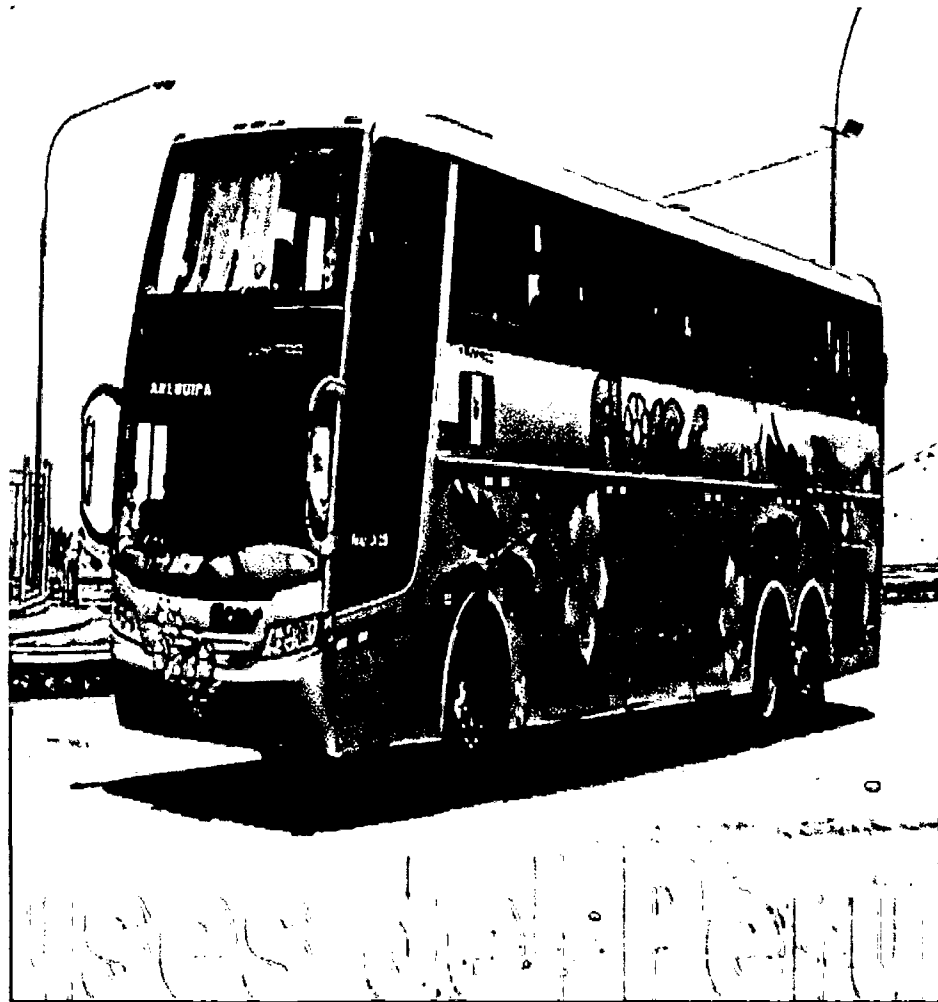
**Meigs W. Larsen, J. (1994).** *Principios de Auditoría*. Segunda Edición: Editorial Diana: México.

**Rubianes Edilberto.** *Normas Internacionales de Contabilidad.* Instituto de Investigación el Pacífico.

**Ruiz, Fernando.**- *Eficiencia técnica en el transporte de Bogotá y sus principales Municipios de influencia.*

**Valeriano Ortiz; Luís Fernando.** *Auditoria Administrativa.* Editorial San Marcos

# **FIGURAS**



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 1: Buscar Jum Buss 400/Volvo B/12/



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 2: Comil Visión 3.65/ Scania K 380



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 3: Marcopolo 1880 LD / k 380 /



Fuente: Foto Jorge Absi Guido.

Figura 4: ResComil 3.65 / Mercedes Benz 0 400 RSD /



Fuente: Foto Jorge Absi Guido.

Figura 5: Buscar Panorámico DD / Mercedes Benz O 500 RSD /



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 6: Marcopolo Paradiso 1800/DD/Volvo B12R/



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura: 7 MICRO Marcopolo Paradiso 1800/DD/Volvo B12R/



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 8- Buscar Panorámico DD/ Mercedes Benz 0500 RDS/



Fuente: Foto Jorge Absi Guido

Figura 9 Simpáticas Terramozas del nuevo servicio Dorado VIP/ Evento "Flores Hnos" S.R.L



Fuente: Foto Jorge Absi Guido.

Figura 10 Tripulación del nuevo servicio Dorado VIP/ Evento" Flores Hnos" S.R.L



Fuente: Foto Buses del Perú.

Figura 11: Flamantes Buses Scania en la Inauguración del nuevo Terminal de Flores Hnos. S.R.L.

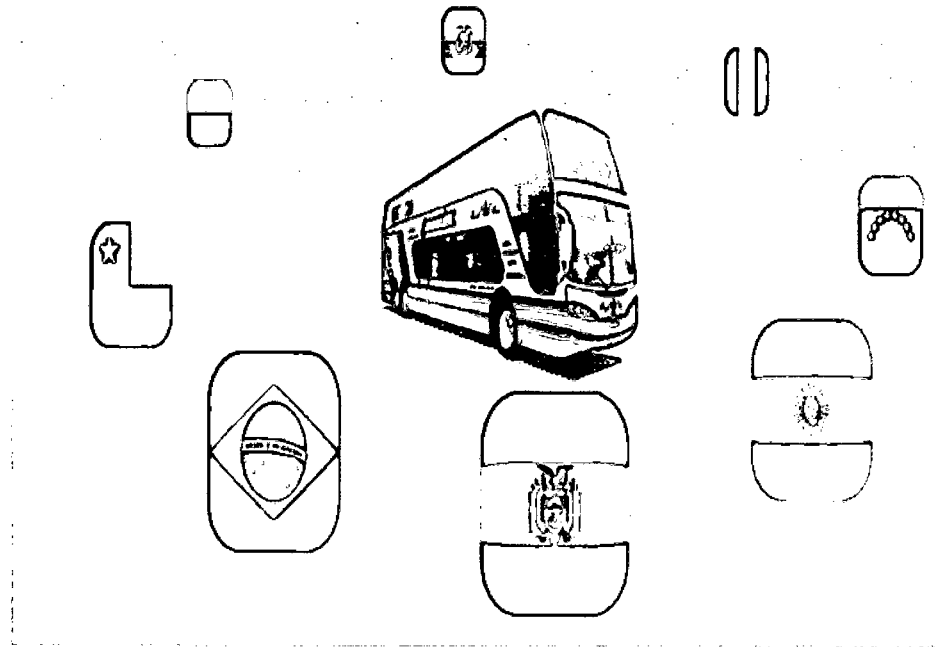


Fuente: Foto Buses del Perú.

Figura 12: Terminal Terrestre de Lima Metropolitana

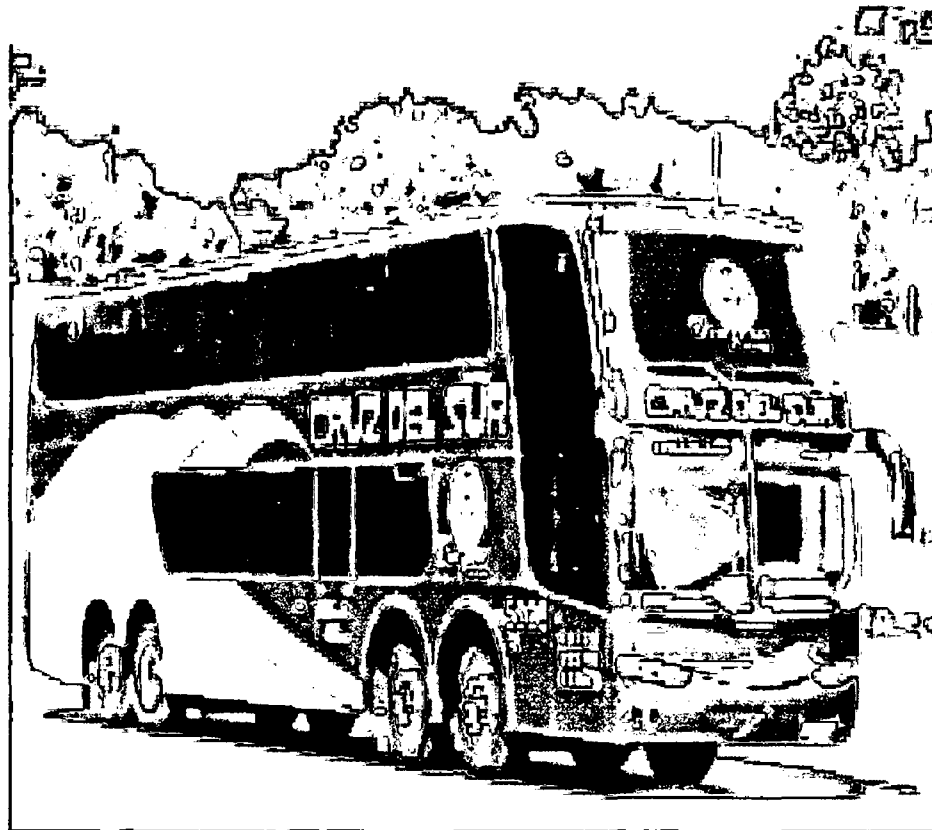
**ORMEÑO**

*Gente que une a la gente...*



Fuente: Foto Buses del Perú.

FIGURA 14: Expreso Internacional "Ormeño" S.A



Fuente: Foto Buses del Perú.

Figura 15: Empresa de Transportes Internacional "Cruz del Sur" S.A.C

# ANEXOS

	En miles de US\$	% de ingresos
<b>Ingresos</b>	<b>33 056,9</b>	<b>100,00%</b>
<b>Gastos de operación</b>		
1 Remuneraciones de chóferes, ayudantes, supervisores, etc.	1 601,3	4,84%
2 CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	726,7	2,20%
3 Peajes	1 002,1	3,03%
4 Combustibles	8 530,4	25,81%
5 Lubricantes	244,8	0,74%
6 Repuestos	2 422,9	7,33%
7 Neumáticos, cámaras y ponchos	527,2	1,59%
8 Reparación y mantenimiento	86,0	2,60%
9 Seguros	522,4	1,58%
10 Depreciación	4 256,4	12,88%
11 Otros gastos de operación	1 948,6	5,89%
<b>Subtotal</b>	<b>22 642,9</b>	<b>68,50%</b>
<b>Gastos administrativos</b>		
12 Sueldos	1 310,3	3,96%
13 CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	558,5	1,69%
14 Honorarios profesionales	211,8	0,64%
15 Servicios prestados por terceros	279,2	0,84%
16 Útiles de escritorio	99,1	0,30%
17 Mantenimiento local	179,1	0,54%
18 Depreciación activos administrados	171,0	0,52%
19 Alquileres de oficinas	408,7	1,23%
20 Seguros	36,1	0,11%
21 Otros gastos	1 393,7	4,22%
<b>Subtotal</b>	<b>4 645,4</b>	<b>14,05%</b>
<b>Gastos financieros</b>		
22 Gastos financieros	1 422,1	4,30%
<b>Otros gastos/ingresos</b>		
23 Otros gastos	866,2	2,62%

24 IGV no utilizado (costo en operaciones no gravadas)	2 500,5	7,56%
<b>Costos totales antes de impuestos</b>	<b>32 077,2</b>	<b>97,04%</b>
<b>Utilidad antes de impuestos**</b>	<b>1 601,1</b>	<b>4,84%</b>
25 Participación utilidad trabajadores	80,1	0,24%
<b>Utilidad después de participación de trabajadores</b>	<b>1 521,0</b>	<b>4,60%</b>
26 Impuesto a la renta (IR): 27%	410,7	1,24%

Fuente: Cámara de Comercio de Lima

Anexo 1: Estructura de los Costos de las empresas de transporte terrestre de pasajeros formales.

Rubros de costo	Tasa promedio
<b>Gastos de operación</b>	
1 Remuneraciones de choferes, ayudantes, supervisores, etc.	Ninguna
2 CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	44,32% remuneraciones
3 Peajes	Tarifa por eje (entre S/. 2 y S/. 7,5)
4 Combustibles	S/. 2,29 x gl. (36,9% del valor de venta + IGV)
5 Lubricantes	Arancel 12% + IGV
6 Repuestos	Arancel 7% + IGV
7 Neumáticos, cámaras y ponchos	Arancel 12% + IGV
8 Reparación y mantenimiento	IGV
9 Seguros	3% + IGV
10 Depreciación	Arancel 12% + IGV
11 Otros gastos de operación	IGV
<b>Gastos administrativos</b>	
12 Sueldos	Ninguna
13 CTS, EsSalud, IES, aguinaldos, vacaciones y otros	44,32% remuneraciones
14 Honorarios profesionales	IR + IES
15 Servicios prestados por terceros	IGV
16 Útiles de escritorio	IGV
17 Mantenimiento local	IGV
18 Depreciación activos administrados	Ninguna
19 Alquileres de oficinas	Ninguna
20 Seguros	3% + IGV
21 Otros gastos	Impuesto predial / IGV
<b>Gastos financieros</b>	
22 Gastos financieros	
<b>Otros gastos/ingresos</b>	
23 Otros gastos	
24 IGV no utilizado (costo en operaciones no gravadas)	18% de compras
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	
25 Participación utilidad trabajadores	5% de utilidad
<b>Utilidad después de participación de trabajadores</b>	
26 Impuesto a la renta: 27%	27% de utilidad

Fuente: Cámara de Comercio de Lima

Anexo 2: Tributos y contribuciones por rubros.

## **ANEXO 3**

### **ENTREVISTA**

La Entrevista está dirigida para los Propietarios y/o responsables, de las empresas de transportes como: empresa de Transportes "Flores Hnos. S.R.L, empresa Internacional "Ormeño" S.A. y Empresa de Transportes "Cruz del Sur" S.R.L, relacionado con la investigación de sugerir el Control Interno Corporativo, para la Empresa de Transportes "Flores Hnos". S.R.L Periodo 2009 – 2010.

#### **GUÍA DE ENTREVISTA:**

1. Saludos
2. Explicaciones sobre el propósito de la entrevista
3. Formulación de preguntas
4. Grabación de respuestas
5. Digitación

#### **Pregunta 1:**

¿Sabe usted en qué consiste un control interno corporativo, con desarrollo sostenible y que influya en la rentabilidad en las empresas de transporte de pasajeros?

1. Si, debe influir
2. No sabe/No opina

Pregunta 2:

¿Para usted será bueno un control interno corporativo, con políticas concordadas que permitan influir en la calidad de la administración de transporte de pasajeros?

1. Muy Bueno
2. Bueno
3. Regular

Pregunta 3:

¿A usted le parece adecuado un control interno corporativo, con un buen planeamiento que permita indagar sobre la eficiencia de la administración de la empresa de transporte de pasajeros donde labora?

1. Muy Adecuados
2. Adecuados
3. Poco Adecuados

Pregunta 4:

¿Qué le parece a usted un control interno corporativo con técnicas eficientes, para que pueda influir en la eficacia de la empresa de transporte de pasajeros?

- 1. Muy Eficiente
- 2. Eficiente
- 3. Poco Eficiente

Pregunta 5:

¿Le parece eficiente un control interno corporativo, con procedimientos actualizados, para influir en la economía de la empresa donde usted presta sus servicios?

- 1. Muy Suficiente
- 2. Suficiente
- 3. Poco Suficiente

Fuente: elaboración propia de la autora.

La autora

**ANEXO 4**  
**ENCUESTA**

Pregunta 1:

¿Para lograr una rentabilidad con desarrollo sostenible, usted está de acuerdo incorporar un control interno corporativo?

1. Si, de acuerdo
2. No sabe/No opina

Pregunta 2:

¿Sabía usted que un control interno corporativo, con políticas consistentes alerta sobre los ingresos en efectivo, además debe permitir lograr una rentabilidad Muy Alta para la empresa donde presta servicios?

1. Si, Rentabilidad Alta
2. No sabe/No opina

Pregunta 3:

Está al corriente usted que un control interno corporativo, que no cuenta con un buen planteamiento. ¿Sólo genera Rentabilidad Alta, en una empresa de transporte de pasajeros?

1. Si, solo Rentabilidad Alta

2. No sabe/No opina

Pregunta 4:

¿Cree usted que un control interno corporativo, con técnicas moderadas, solo generan Rentabilidad Mediana? En las empresas de transporte de pasajeros.

1. Si, solo Rentabilidad Mediana

2. No sabe/No opina

Pregunta 5:

¿Usted instituye que un control interno corporativo, con procedimientos poco adecuados solo genera Rentabilidad Baja? En las empresas de transporte de pasajeros.

1. Si, solo una Rentabilidad Baja

2. No sabe/No opina

Fuente: Elaboración propia de la autora.

La autora



## ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TEMA: "CONTROL INTERNO CORPORATIVO, EN LA ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL. CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L., EN EL PERIODO 2010 - 2011"			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y METODOLOGIA/ VARIABLES
<p><b>1. PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera el control Interno Corporativo en la Administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo y rentabilidad? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p><b>2. PROBLEMA ESPECÍFICO</b> ¿Cómo se debe propiciar un control Interno corporativo, para generar un desarrollo sostenible y rentabilidad en la Administración del servicio de Transportes? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>¿Cómo el control interno corporativo, debe medir el nivel de desarrollo sostenible y rentabilidad en la Administración del servicio de Transportes? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>¿Cómo conducir las normas, políticas y procedimientos para permitir un control interno corporativo, en la administración del servicio de transporte de pasajeros a nivel nacional e internacional? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>¿De qué modo fortalecer los requerimientos de los clientes leales, a la Administración de los servicios de transporte? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p>	<p><b>1. OBJETIVO GENERAL</b> ¿De qué manera el control Interno Corporativo en la Administración del servicio de Transportes influye en el desarrollo sostenible y rentabilidad? Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p><b>2. OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Plantear las mejores políticas del control Interno corporativo, que influya en la calidad de la Administración del servicio de transportes, que permitan controlar los ingresos en efectivo, mediante un desarrollo sostenible y lograr rentabilidad Muy Alta, Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>Elegir un planeamiento adecuado del control interno corporativo, que fiscalice la eficiencia administrativa del servicio de transporte, y que sea capaz de medir el desarrollo sostenible y rentabilidad. Alta. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>Establecer las mejores técnicas del control interno corporativo, que pueda influir en la eficacia administrativa del servicio de transporte y que permitan mantener un desarrollo sostenible. y rentabilidad moderada. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p> <p>Diagnosticar el procedimiento adecuado de control interno corporativo, capaz de influir en la economía de la Administración de los servicios de transporte, para lograr un desarrollo sostenido y rentabilidad baja. Caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Periodo 2010 - 2011.</p>	<p><b>1. HIPÓTESIS GENERAL</b> Un control Interno Corporativo efectivo, influye favorablemente en el desarrollo sostenible y rentable de la Administración del servicio de transporte de pasajeros.</p> <p><b>2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> La ausencia de un control interno corporativo, provoca un bajo rendimiento en el desarrollo sostenido y rentabilidad. Al plantear un control interno corporativo efectivo, debe ser capaz de medir el nivel de desarrollo sostenible y rentabilidad. El desconocimiento de las normas, políticas y procedimientos del control interno corporativo, induce a un descenso en la calidad de gestión administrativa del servicio de transportes. La desatención de los requerimientos de los clientes leales, provoca bajo rendimiento de la gestión administrativa de los servicios de transporte.</p>	<p><b>X = VARIABLE INDEPENDIENTE (V: I): Control Interno Corporativo.</b> <b>Y = VARIABLE DEPENDIENTE (V.D): Rentabilidad</b> <b>Z= VARIABLE INTERVINIENTE (V.I) Administración de transporte de pasajeros.</b></p> <p><b>1. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Transaccional</p> <p><b>2. DISEÑO DE INVESTIGACION</b> Descriptiva Explicativa Correlacional</p> <p><b>3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.</b> La investigación será cubrir sus objetivos e instrumentos a utilizar.</p> <p><b>4. POBLACION</b> 03 Empresas con 07 personas</p> <p><b>5. MUESTRA</b> 07 Propietarios y/o Responsables de ambos sexos.</p> <p><b>6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.</b> Entrevistas Encuestas</p>

## **ANEXO 6**

### **Un Modelo Dinámico de Control Interno Corporativo para las Empresas de Transportes Terrestre de pasajeros de nivel Nacional e Internacional. Caso: Empresa de Transportes “Flores Hnos” S.R.L.**

#### **Resumen**

En la presente investigación se habla sobre la implementación de un Control Interno Corporativo, precisamente para poder controlar, fiscalizar, supervisar y resguardar los ingresos en efectivo de los conceptos de venta de pasajes, cobro por traslado de encomiendas a domicilio y el transporte de carga pesada de un lugar a otro, cuya recaudación corresponde a los 24 Terminales Terrestres activos y además de las Agencias distribuidas a lo largo y ancho de la de la carretera Panamericana Sur, Centro y Norte del país, pues este modelo debe contribuir a fortificar la seguridad de los ingresos en efectivo, por consiguiente deben disminuir los malos manejos y de hecho evitar los frágiles que propician fraudes convenidos.

León & Zevallos (2005: 3). El proceso de control interno corporativo en la gestión de transportes terrestre de pasajeros de

un lugar a otro. Comenta que en este trabajo se resalta el control y supervisión de las distintas actividades administrativas, financieras, contables, legales y la relación del transporte con la comunidad, elemento que desde siempre ha sido necesario destacar y sobre el cual las empresas de transporte no ha hecho mucho. Este modelo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera corporativa, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del servicio de transporte terrestre de pasajeros a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior.

Para dar inicio al diseño de Modelo de implementación de control interno corporativo en la Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L, es necesario aplicar el diagnóstico establecido por dichos sistemas de control interno, que permitan medir el grado de ejecución en cada uno de los elementos que conforman la estructura del paradigma, teniendo en cuenta a las técnicas de observación directa, la revisión y entrevista respectiva.

**Palabras clave:** control interno, corporativo, servicio de calidad, competitividad, transporte terrestre de pasajeros.

## **Introducción**

El presente modelo de control interno corporativo, para ser implementado en la Empresa de Transporte "Flores Hnos" S.R.L, debe tener en cuenta que en las últimas décadas se han producido importantes cambios como la economía acelerada, las nuevas tecnologías, la globalización de mercados, así como la incorporación en nuestro medio la Internet y las telecomunicaciones, pues la filosofía de esta empresa es la de prestar servicios de calidad a precios razonables y al alcance de todas las personas, para su efecto la empresa cuenta con servicios económicos, Dorado y Súper Dorado Vip para ser utilizados según los ingresos de cada usuario. Estos cambios también han generado alta competitividad por consiguiente la empresa se encuentra obligada a renovar su Parque Automotor para su efecto cuentan con vehículos de marcas líderes como: Marco Polo, Scania, Volvo y Mercedes Benz.

## **CAPITULO I**

### **1. JURISDICCION DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Ubicación de la empresa de transportes “Flores Hnos” S.R.L**

La ubicación del Estudio se encuentra en la Av. Saucini Cercado Manzana A Lote 6 y 7 en la provincia de Tacna entre las coordenadas 18°00'20”S de latitud sur y los 70°145'54”W de longitud oeste, y a una altitud de 562 m.s.n.m.

## **CAPITULO II**

### **2. EQUIPO QUE CONFORMAN EL MODELO DE CONTROL INTERNO CORPORATIVO (MCIC)**

Según el estatuto y u reglamento la empresa de tranportes “Flores Hnos” S.R.L., las responsabilidades directas deben ser asumidas por los srs. Pastor Flores Chávez, como Director de la sociedad, funciones que rigen a partir del 17 de Octubre de 1994, de acuerdo al testimonio N° 816 de Fojas 1,797, así como el Sr. Justo Candia Salas, como encargado del comité de control interno corporativo. El CPC, Fredy Copari Huanca, Jefe de Control Interno, los 24 supervisores a nivel nacional e internacional.

#### **2.1 Diagnostico del Modelo de Control Interno Corporativo**

Con la finalidad de implementar un modelo de control interno corporativo (MCIC) ha sido necesario aplicar el diagnostico establecido en empresas de giro similar, para medir el grado de

eficiencia, eficacia y economía de dicha implementación visitando a cada una de las 24 oficinas de terminales terrestre repartidas dentro del ámbito nacional además de las agencias a lo largo y ancho de la carretera panamericana, recolectando los datos observados en forma directa, las entrevistas y revisión documental.

El desarrollo del diagnóstico del modelo de control interno corporativo (MCIC) llevado a efecto específicamente en las áreas críticas de la Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L., considerando los factores siguientes:

- Carencia de control, monitoreo y seguimiento de ingresos en efectivo a nivel nacional e internacional, por falta de personal técnicos o profesionales.
- Reportes de ingresos gastos incompletos e inoportunos proporcionados al área de contabilidad y finanzas.
- Falta de Inventario permanente del parque automotor.
- Insuficiencia de datos relacionados a la utilización de los suministros y repuestos.

## **2.2 Principios del Modelo de Control Interno Corporativo (MCIC)**

- **Autocontrol.-** Es la capacidad que muestran los funcionarios técnicos, conductores y empleados en general para control su

propio trabajo, evitando desviaciones mediante el monitoreo y luego efectuar las correcciones y el respectivo seguimiento en el cumplimiento de los resultados de sus funciones, de tal manera que la ejecución de sus actividades cotidianas bajo sus responsabilidades, se desarrollen con fundamentos en los principios de honestidad.

- **Autogestión.-** Es el factor practicado dentro de la capacidad empresarial, es decir, para interpretar, coordinar, dirigir y evaluar dentro de los grados de efectividad, eficacia la función administrativa asignada a cada uno de los servidores de la empresa según contrato privado.
- **Autorregulación.-** También se refiere a la capacidad empresarial, para aplicar de manera participativa en el interior de la empresa, los métodos y procedimientos establecidos según las normas de control interno y que permiten su desarrollo e implementación corporativa, bajo el entorno de integridad, eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus actividades.
- **Operación por procesos.-** Son elementos de control que permiten conformar una organización corporativa que soporte la operación en armonía con la visión y misión definidas por la

empresa, orientados en el control del riesgo de la organización, cuya interacción interdependencia y relación causa – efecto garanticen su ejecución eficiente en cumplimiento del Plan Estratégico de la empresa.

### **2.3 Parque Automotor**

Para satisfacer la necesidad de transporte terrestre de pasajeros de un lugar a otro, la Empresa de Transportes “Flores Hnos” S.R.L., cuenta con un parque automotor de aproximadamente 3,500 unidades de vehículos motorizados cero emisiones de contaminantes, controlados, supervisados por profesionales y técnicos dedicados a su mantenimiento y reparación en forma cotidiana, para evitar daños a la salud y el ambiente porque se excluyen las partículas finas (hollín), hidrocarburos, monóxido de carbono, ozono, plomo y varios óxidos de nitrógeno, practicados en todos los terminales terrestres instalados a nivel nacional, así como las agencias ubicadas a lo largo y ancho de la carretera panamericana, en consecuencia la utilización de este tipo de transporte terrestre de pasajeros garantiza un servicio de calidad y a bajos precios al alcance de la economía más paupérrima.

## **2.4 Marco Legal del Control Interno**

### **2.4.1 Artículos del 58° al 63° de la Constitución Política del Perú.**

### **2.4.2 Control Interno en el Sector Privado**

El control interno en el sector privado es establecido por las juntas o consejos directivos en su calidad de administradores, quienes definen las políticas y diseñan los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que estas se ajusten a las necesidades de las empresas, permitiéndole cumplir adecuadamente su objeto social y alcanzar sus metas.

### **2.4.3 Informe COSO**

El informe COSO, es resultado de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema. En EUA, ha permitido que académicos, legislativos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el control

interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen. El estudio ha tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los consejos de administración de las organizaciones, resaltando la necesidad de que los administradores y altos directores presten atención al Control Interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los comités de auditoría y de una calificada auditoría interna y externa, recalcando la necesidad de que el control interno forme parte de los diferentes procesos y no de mecanismos burocráticos.

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

## **2.5 Componentes básicos del control interno**

El informe COSO también deben ser adecuados a las empresas de servicio de transporte de pasajeros, además de establecer una estructura de control administrativo que asegure que los recursos recaudados en efectivo por la operaciones de venta de pasajes en efectivo en todos los terminales de la Empresa de Transportes "Flores Hnos" S.R.L. para ser producidos dichos servicios dentro los grados de eficiente, eficacia y economía. Sin embargo es indispensable que la perspectiva que se tenga sobre el control interno corporativo, sea como un proceso que comprenda todas y cada una de las unidades operativas de la empresa y que les puedan permitir aportar un grado de seguridad confiable así como facilitar el logro de los objetivos y metas.

## **2.6 Impacto de la tecnología e información en el control interno corporativo**

El deseo de obtener una ventaja competitiva por parte de las empresas de transporte terrestre de pasajeros, sin considerar el tamaño de la entidad, asociados al auge de las nuevas tecnologías de información, que ha llevado a un dramático aumento en el uso de los sistemas de información los cuales son

empleados para originar, procesar, almacenar y comunicar información. Actualmente, en todos los niveles de la organización se utilizan estos sistemas que deben permitir conocer en tiempo record desde el momento que se emite el comprobante de pago, que origina la naturaleza de la transacción en efectivo.

Por consiguiente, esta clase de organizaciones necesita aprovechar todos los recursos tecnológicos disponibles y bajo ese criterio implementar el control interno corporativo y que les permitan crear nuevos servicios como los electrónicos, para permanecer en el mercado competitivo; solamente se deben tener en consideración que esta tecnología continuamente va cambiando, instaurando nuevas oportunidades para las empresas, pero que también acarrea consigo nuevos riesgos que a su vez modifican las reglas de la seguridad, disponibilidad, confiabilidad y margen de error para la información.

## **2.7 Programas de Capacitación de trabajadores de la empresa**

Al aceptar la implantación del modelo de control interno corporativo (MCIC) la empresa de transporte "Flores Hnos" S.R.L, para hacer realidad dicha iniciativa, debe elaborar un programa de capacitación por los menos una vez al año, utilizando para su

efecto consultorías que ofrezcan asistencias profesionales y técnicas adecuadas, para brindar tanto a los funcionarios, técnicos, conductores y demás trabajadores de la empresa en cuestión.

### **TITULO III**

## **3. ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS Y SOCIALES**

### **3.1 Composición de la población del país**

Aparte de distinguir una variedad de grupos sociales, asentados a lo largo y ancho del país, presentan aparentemente un panorama homogéneo por el uso de servicios de transportes terrestre de pasajeros, sin embargo, es necesario distinguir estos grupos sociales claramente definidos en función de su actividad económica, su motivación, centros de trabajo, estudios y la ubicación territorial de permanencia habitual o eventual, en consecuencia los usuarios más comunes son los profesionales, trabajadores, estudiantes, agricultores y comerciantes.

## **CAPITULO IV**

### **4. CONOCIMIENTO Y MANEJO DE MECANISMOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS.**

Una empresa de transporte terrestre de pasajeros informal, no puede practicar ventajosamente esta actividad en vista de que no reúne garantías sobre un desarrollo sostenible dentro de una economía acelerada como se presenta en la actualidad, por consiguiente, para los efectos de la competitividad se exigen la estandarización internacional acorde a las nuevas tecnologías de información orientadas tanto al transporte local, regional e interprovinciales, así como el servicio a nivel internacional de algunas empresas como la Empresa de Transportes "Ormeño" S.A. y la Empresa Cruz del Sur S.A.C.

#### **4.1. Plan estratégico del transporte terrestre**

La red vial del país está organizado en tres niveles: (i) Red primaria o nacional, (ii) Red secundaria o departamental (Regional) y (iii) Red terciaria o caminos vecinales. Actualmente la longitud de la red vial es de 95,863 Km de extensión registradas de los cuales 23,076 km son carreteras nacionales y se encuentran bajo la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 25,329 Km son carreteras departamentales y se encuentran a cargo de los

Gobiernos Regionales y 47,458 Km se trata de caminos vecinales, que están a cargo de los Gobiernos Locales.

Por otra parte, la superficie rodadura muestra que 15,496 Km de la red vial se encuentran asfaltados y 80,367 Km se encuentran afirmadas o a nivel de trocha, pues sobre dicha infraestructura se trasladan el 90% de carga pesada y se movilizan el 80% de pasajeros, especialmente en los principales en ejes longitudinales y transversales los que actualmente se encuentran asfaltados y en buen estado, sin embargo, las carreteras departamentales y locales, en gran porcentaje son carreteras afirmadas o trochas en mal estado y que son utilizadas en la prestación del servicio de transporte de pasajeros y carga.

Actualmente el sistema vial a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentra concentrado en atender la demanda de servicio de transporte y necesidades de interconexión con las grandes ciudades del país, sin embargo, no llegan a satisfacer los requerimientos que **garanticen** óptimas condiciones de accesibilidad, transitabilidad, confiabilidad y seguridad, limitando la exclusión social, practicar la sostenibilidad del crecimiento económico y la integración de Estado.

## **4.2 Informalidad en el transporte**

El servicio de transporte terrestre en el país, afronta una problemática que se caracteriza por una débil institucionalidad en ámbito público y privado, una evidente informalidad tanto en los prestadores de servicio como también de los usuarios, con señales muy marcados de incumplimiento de las normas de tránsito, circulación y con niveles de seguridad bastante precarios, que afectan la calidad del servicios y seguridad, lo que se traduce en un elevado índice de accidentes de tránsito en la red vial nacional que alcanzan un promedio de 1,631 accidentes por año mostrando estadísticamente en los años 2004 – 2009 y otro tanto de personas afectadas que anualmente alcanzan en promedio de 5,011 y 822 muertos mostrados dentro los períodos mencionados. Por lo que esta situación aún más grave en el transporte urbano y en las zonas interiores del país en carreteras solo afirmadas o trochas.

La liberalización y desregulación del transporte que rigen desde principios de la década de los años de 1990, si bien motivo el crecimiento y dinamismo de la actividad también generaron competencia es decir, creando un conjunto de problemáticas,

siendo las más notorias la sobreoferta de vehículos, obsolescencia de algunos parques automotores, atomización empresarial, surgimiento de transportistas informales que a su vez general competencia desleal, además de impactar negativamente en la calidad del servicio y seguridad de los mismos.

La estructura empresarial de los operadores que prestan servicios de transporte de carga se caracterizan por una gran atomización. Es decir, los 9,109 transportistas registrados poseen 160,734 unidades por el país de los cuales un promedio de 92% no poseen más de cuatro unidades vehiculares, el 2% de empresas operan flotas con más de 10 unidades y solamente el 0,3% conducen flotas de más de 100 vehículos; pero esta situación aun es bastante aguda en las zonas de la sierra y selva donde los que prestan esta clase de servicios son propietarios de una o dos unidades de transporte de pasajeros.

## **CAPITULO IV**

### **5. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO**

#### **5.1 Visión**

La Empresa de Transportes Flores "Hnos" S.R.L inicialmente ha sido constituida por el Decreto Ley N° 21621 y luego adecuada a la Ley N° 26887 "Ley General de

Sociedades”, cuya actividad económica es la de brindar servicios de transporte terrestre de pasajeros, transporte de carga pesada y entrega de encomiendas a domicilio dentro del ámbito nacional e internacional, teniendo como usuarios locales, regionales e interprovinciales en mayor porcentajes, prestando servicios de calidad y ha precios razonables.

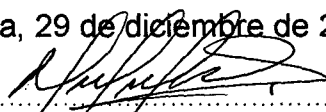
## **5.2 Misión**

La filosofía de la Empresa de Transportes “Flores Hnos” S.R.L, con oficina principal en la ciudad de Tacna, a la fecha se ha constituido en una empresa líder en el rubro de transporte terrestre de pasajeros , al ser el primero en llegar a todos los rincones del país,, además de haber obtenido en pocos años el posicionamiento de mercado a nivel interprovincial, con una cobertura diversificada como el transporte de carga y entrega de encomiendas a domicilio, cuya política es contribuir a la gran masa de usuarios leales que tienen la necesidad diaria de trasladarse de un lugar a otro con horarios a escoger y a precios al alcance del viajero más frágil.

## CONCLUSIONES

Al concebir el modelo de control interno corporativo (MCIC) como un conjunto de elementos interrelacionados donde intervienen los servidores que integran los recursos humanos de la empresa de transporte de pasajeros y los usuarios como clientes, entonces ambos conforman los componentes más importantes al practicar las relaciones públicas mediante el buen trato que se merece toda persona como integrante de una comunidad y demás grupos sociales que se exigen en un mercado competitivo.

Tacna, 29 de diciembre de 2013



.....  
CPC. MILAGROS Y. GALLEGOS PASCO  
Egresada de la Maestría de Contabilidad: Auditoría  
ESPG/UNJBG