

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA S.A.C., DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2018

Tesis Para obtener el Título Profesional de Contador Publico

AUTORAS

Br. Rubio Garcia, Rosa Miriam
Br. Villanueva Altamirano, Nelida

ASESOR:

Dr. Ruíz Flores, Aníbal Mario

Trujillo- Perú

2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, dejamos a vuestro criterio el presente trabajo de investigación que hemos desarrollado bajo el Título: “**EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA S.A.C., DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2018**” con finalidad de obtener el Título profesional de Contador Público.

La presente investigación está plasmada de acuerdo a los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de nuestra formación profesional en esta prestigiosa universidad.

Asimismo, es la oportunidad propicia para agradecer a los docentes de nuestra Escuela, quienes con sus consejos y enseñanzas han contribuido en nuestra formación profesional, a nuestro asesor de Tesis por el apoyo y orientación en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Esperamos que la presente tesis contribuya un valioso aporte y sirva de conocimiento para posteriores estudiantes.

Dejamos a vuestro criterio el presente trabajo de investigación

Br. Rubio Garcia, Rosa Miriam

Br. Villanueva Altamirano, Nelida

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis en primer lugar, nos gustaría agradecer a Dios por siempre bendecirnos y permitirnos hacer realidad nuestro sueño anhelado.

A nuestro asesor Dr. Ruíz Flores Aníbal Mario, por la dedicación brindada y su orientación en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

A nuestra alma mater Universidad Privada Antenor Orrego por darnos las herramientas necesarias para lograr nuestro objetivo de ser profesionales.

Al coordinador y miembros del PADT-XI quienes también nos apoyaron y guiaron para un mejor desarrollo de la investigación.

Finalmente, a la Empresa de Transportes Vía S.A.C, por brindarnos la información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A DIOS

Por la salud brindada para lograr mis objetivos y la fortaleza otorgada durante los 5 años de formación profesional.

A MIS PADRES

Especialmente a mi Padre Hermes Rubio Reyes por haber sido y seguir siendo el pilar fundamental en mi vida, a mi madre Valentina Garcia Torrejón porque a pesar de que esta en el cielo siempre me bendice enormemente. Gracias por todo, ustedes se merecen esto y mucho más.

A MIS HERMANOS

Nancy, Janeth, Roger, Marina y Jaime por haber sido parte de mi motivación de seguir adelante, gracias por todo.

Rosa Miriam Rubio Garcia.

A DIOS.

Por ayudarme cada día de mi carrera y por darme salud, fuerzas para salir adelante ante cualquier obstáculo que se me presentaba.

A MIS PADRES

Victoria y Marcial quienes me brindaron su apoyo infinito, cariño, consejos y por haber confiado en mí, este logro es para ustedes, gracias por todo.

A MIS HERMANOS

Kelly, Jeferson, Kevin y Sahory quienes me motivaban para seguir adelante y por su inmenso cariño que me dedicaban muchas gracias.

A MI TIA

Mirian que fue mi motivación, mi consejera y a la vez mi segunda madre. Estuviste hasta el último conmigo y sé que estas muy orgullosa desde el cielo, este logro también es para ti.

Nelida Villanueva Altamirano

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación de la realidad	2
1.1.1. Realidad Problemática de la Investigación.	2
1.1.2. Enunciado del problema de investigación.....	3
1.1.3. Antecedentes de la investigación	3
1.1.4. Justificación de la investigación	7
1.1.4.1 Justificación teórica	7
1.1.4.2 Justificación metodológica	7
1.1.4.3 Justificación práctica	7
1.1.4.4 Justificación social	7
1.2. HIPÓTESIS.....	8
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. MARCO TEÓRICO	9
1.4.1. Control interno	9
1.4.1.1. Importancia del control interno.....	9
1.4.1.2. Objetivos del control interno	10
1.4.1.3. Clasificación del control interno	10
1.4.1.4. Componentes de la estructura del control interno	11
1.4.2. Gestión empresarial	12
1.4.3. Relación de las variables	16
1.5. MARCO CONCEPTUAL	17
CAPÍTULO II.....	18
MATERIAL PROCEDIMIENTOS.....	18
2.1. Material	19
2.1.1. Población:.....	19
2.1.2. Marco Muestral:	19

2.1.3.	Unidad de Análisis:	19
2.1.4.	Muestra:.....	19
2.1.5.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:.....	19
2.2.	Procedimientos	20
2.2.1.	Diseño de contrastación:.....	20
2.2.2.	Operacionalización de las variables	21
2.2.3.	Procesamiento y análisis de Datos	23
CAPÍTULO III		24
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....		24
3.1.	Datos de la Empresa	25
3.1.1.	Razón social:	25
3.1.2.	RUC:	25
3.1.3.	Representante Legal:	25
3.1.4.	Domicilio Fiscal:	25
3.1.5.	Actividad Económica principal:	25
3.1.6.	Reseña Histórica:	25
3.1.7.	Misión:	25
3.1.8.	Visión:	26
3.1.9.	Organigrama de la Empresa:.....	26
CAPÍTULO IV		27
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		27
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	28
4.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES		60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS		63

LISTA DE TABLAS

Tablas	Pág.
Tabla 1: <i>Recepción de la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido.</i>	30
Tabla 2: <i>Conciliaciones bancarias diarias.</i>	31
Tabla 3: <i>Control de gastos por conceptos de viáticos de viáticos</i>	32
Tabla 4: <i>Existencia de un manual de funciones</i>	33
Tabla 5: <i>Software contable para el registro y control de las operaciones</i>	34
Tabla 6: <i>Cuenta con un manual de funciones para los counters.</i>	35
Tabla 7: <i>Elaboración de conciliaciones de liquidaciones de ventas diarias.</i>	36
Tabla 8: <i>Emisión de facturas electrónicas adecuadamente</i>	37
Tabla 9: <i>Comunicación con el administrador ante una venta de pasajes con algún cliente</i>	38
Tabla 10: <i>Los contratos de los trabajadores se realizan de manera oportuna.</i>	39
Tabla 11: <i>El personal administrativo pasa por el proceso de inducción.</i>	40
Tabla 12: <i>Pago de las remuneraciones con puntualidad</i>	41
Tabla 13: <i>Se cuenta con un manual de funciones.</i>	42
Tabla 14: <i>Personal de logística es suficiente para realizar las actividades del área</i>	43
Tabla 15: <i>Existe formato Kardex para el control de los inventarios</i>	44
Tabla 16: <i>Pagos a los proveedores en la fecha establecida.</i>	45
Tabla 17: <i>Cuentan con proveedores establecidos</i>	46

LISTA DE GRÁFICOS

Figuras	Pág.
Figura 1: <i>Se recibe la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias.</i>	30
Figura 2: <i>Se realizan conciliaciones bancarias diarias.</i>	31
Figura 3: <i>Existencia de control por concepto de viáticos.</i>	32
Figura 4: <i>Contabilidad cuenta con un manual de funciones.</i>	33
Figura 5: <i>El área de contabilidad posee un software adecuado para el registro y control de las operaciones.</i>	34
Figura 6: <i>Se cuenta con un manual de funciones para los counters.</i>	35
Figura 7: <i>Elaboración de conciliaciones de liquidaciones de ventas diarias.</i>	36
Figura 8: <i>Emisión de las facturas electrónicas adecuadamente.</i>	37
Figura 9: <i>Se le comunica al administrador cada vez que existe un error durante la realización de venta de pasajes con algún cliente.</i>	38
Figura 10: <i>Elaboración de contratos de manera oportuna.</i>	39
Figura 11: <i>El personal administrativo pasa por el proceso de inducción.</i>	40
Figura 12: <i>Se pagan las remuneraciones en el tiempo establecido.</i>	41
Figura 13: <i>Recursos humanos cuenta con un manual de funciones.</i>	42
Figura 14: <i>Existencia de personal para que se encargue de las labores propias del área.</i>	43
Figura 15: <i>Se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios.</i>	44
Figura 16: <i>Se efectúan los pagos a los proveedores en la fecha establecida.</i>	45
Figura 17: <i>El área de compras cuenta con proveedores establecidos.</i>	46

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación denominado “El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C.; distrito de Trujillo, año 2018”.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018.

La presente investigación se desarrolló aplicando la metodología prospectiva con el diseño lineal de un solo grupo con Pre test-post test, coherente para contrastar nuestra hipótesis, utilizamos como técnicas el análisis documental en el área de contabilidad, ventas, recursos humanos y compras. Complementariamente se aplicó un cuestionario a los trabajadores de las mencionadas áreas.

Los resultados demuestran que el control interno que tiene la empresa no es el adecuado y no contiene las actividades propias de un sistema de control a la vez se muestran deficiencias en la gestión empresarial, lo cual no contribuye con el cumplimiento de los objetivos ni a la productividad y competitividad de la empresa.

ABSTRACT

This research project entitled "Internal control and their contribution to improving business management in the Empresa de Transportes Via S.A.C.; Trujillo, 2018 ".

Research main objective was to determine how internal control contribute to the improvement of business management in "Empresa de Transportes Via S.A.C", Trujillo, 2018.

This research was conducted using the methodology prospective method with the linear design of a single group with pretest-posttest, consistent to prove our hypothesis, we used techniques as document analysis in the following areas of accounting, sales, human resources, and purchases.

In addition, we used a questionnaire which was applied to workers in the mentioned areas.

The results show that internal control that owns the company is not suitable and does not include the characteristics of a control system while deficiencies in business management are shown, which does not contribute to fulfilling the objectives or activities neither productivity and competitiveness of the company.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación de la realidad

1.1.1. Realidad Problemática de la Investigación.

En el ámbito internacional, existen muchas empresas en el rubro de transportes que tienen problemas con respecto al funcionamiento de sus actividades empresariales. Una de las razones puede ser el carecer de un sistema de control interno adecuado en las distintas áreas, lo que lleva a un mal manejo de la gestión empresarial por parte de la gerencia o administración.

Sin embargo, sabemos que si el control interno es eficiente es de gran importancia ya que nos da la seguridad que todas las operaciones que se realizan están siendo las más adecuadas y no exista deficiencias.

Mantilla y Samuel (2008) afirman: “El sistema de control interno es diseñado por la administración para tratar los riesgos del negocio y fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera” (p. 12).

En Perú, en los últimos años, las empresas de transporte han aumentado debido a la demanda existente. A medida que las empresas van creciendo, se exponen a cualquier fraude o robo que puede darse por los funcionarios y empleados de la organización, razón por la cual se preocupan por el control interno.

La empresa de Transportes Vía S.A.C. se dedica a la prestación de servicios de pasajeros, la misma que viene atendiendo por más de diez años en el mercado, cuenta con rutas como Lima, Chimbote y Chiclayo.

Sin embargo, presenta las siguientes deficiencias:

- Falta de capacitación al personal.
- Las liquidaciones de ventas no están acordes con la documentación física.
- No se entrega la documentación a tiempo al área de contabilidad.
- Inexistencia de control de los viáticos.

- La gestión empresarial es deficiente.
- No existe un formato (Kardex valorizado) para el control de sus inventarios.

De continuar con estos problemas, la empresa no logrará sus objetivos y tampoco logrará satisfacer las necesidades de sus usuarios, lo cual nos obliga a realizar este trabajo de investigación de control interno a las distintas áreas.

1.1.2. Enunciado del problema de investigación

¿De qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018?

1.1.3. Antecedentes de la investigación

En el ámbito internacional

Bravo (2015), en su trabajo de investigación *Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone*, Universidad Católica de Guayaquil, establece en una de sus principales conclusiones que la cooperativa carece de valores, políticas, normas y procedimientos establecidos, lo que hace que los funcionarios no tengan claro cómo actuar en el desempeño de sus actividades diarias, realizándolas de manera improvisada y sin la supervisión de jefes inmediatos que garanticen la confiabilidad de los registros existentes.

De Rumiguano (2016), el trabajo de investigación *Diseño de un sistema de control interno para la compañía de transporte escolar e institucional Teiqum S.A. ubicada en el distrito metropolitano de Quito*, Universidad Central del Ecuador. El control interno es una empresa administrativa que permite a las organizaciones de todo tipo operar de manera correcta, pues ayuda a alcanzar los objetivos institucionales de corto y largo plazo con la optimización de los recursos, así como trabajar con información confiable y transparente. Este instrumento adicionalmente permite llevar a

cabo las actividades bajo el marco legal, al enfocarse en el cumplimiento pleno de la normativa.

En el ámbito nacional

Ocaña (2016) en su trabajo de investigación “*El control interno en la gestión de la empresa de Transportes HUASCARÁN S.A. 2015*”. Universidad Católica de Chimbote. Expresa que en este proceso investigación se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostro que existe un alto nivel de efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

Arango y Ramos (2014) en su trabajo de investigación “*Repercusión del control interno en la gestión del Transporte Interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista*”. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Manifiesta en una de sus conclusiones que no se garantiza el logro de metas y objetivos en la administración de la empresa de la muestra; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con criterio empírico por una mínima parte lo que es respaldado con el siguiente resultado de investigación:

Las correlaciones calculadas mediante Rho de Spearman, con un 95% de confianza y un 5% de significancia para la relación de la evaluación del control interno y el mejoramiento continuo en la gestión de las empresas, determinan que la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial.

Macarlupu (2016) en su tesis “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios- rubro transporte urbano*”

de pasajeros en el Perú”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estableció en una de sus conclusiones con respecto al objetivo específico 3 que realizando comparaciones entre el caso de la empresa de Transportes 6M BUSS SAA y los antecedentes en el Perú, sobre el control interno administrativo de las empresas de transporte público, los cuales mostraron coincidencias y no coincidencias como Joaquín & Céspedes (2013), concluyeron que es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo. Lo que concuerda con los resultados de la empresa de transporte 6M BUSS SAA en la que la comunicación es verbal y escrita a través de reuniones y reportes escritos.

En el ámbito local:

Aroca (2016) en su trabajo de investigación “*La auditoría interna y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Guzmán S.A de la ciudad de Trujillo*”. Universidad Nacional de Trujillo. Manifestó entre sus conclusiones que existe una deficiencia en el sistema de control interno de Empresa de transportes Guzmán S.A significa que el diseño, implementación y mantenimiento del control interno aún es débil y se le categorizo como un sistema de nivel REGULAR.

La gestión en la empresa de transportes Guzmán S.A mejoró en el periodo 2015 respecto a lo que antes tenía, pues se analizó sus principales indicadores: eficiencia, eficacia y economía, donde sus resultados se consideraron convenientes en el periodo mencionado. (p. 97).

Moreno (2015) en su trabajo de investigación “*Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica-financiera de la empresa de transportes y servicios Turismo Moche SRL año 2014*”. Universidad Nacional de Trujillo. Expreso que el diseño de un sistema de control interno para la empresa de Transportes y servicios Turismo Moche SRL adecuado y en forma coordinada permitirá poder establecer lineamientos de control con políticas y procedimientos adecuados para lograr una eficiente gestión económica-financiera. (p. 106).

Agreda (2014) en su tesis “*Diseño e implementación del sistema del control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de Transporte Tours SAC sede matriz Trujillo y sucursales-2014*”. Universidad Nacional de Trujillo. Manifestó que la implementación del sistema de control interno incidió positivamente en la eficiencia de las actividades de cada una de las áreas sometidas a los controles, aportando información real, para la adecuada toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión, traducido en aumento de rentabilidad de la Empresa de Transportes Tours S.A.C.

1.1.4. Justificación de la investigación

1.1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el control interno, con el propósito de ayudar a la empresa a tener un adecuado manejo del control interno, detectar de forma oportuna las deficiencias administrativas con la finalidad de mejorarla gestión empresarial en la empresa.

1.1.4.2 Justificación metodológica

En la presente investigación se pretende determinar que la información obtenida sea analizada, lo cual será posible mediante el análisis documental y encuesta para conocer la situación actual de los procesos de las distintas áreas de la empresa de transportes.

1.1.4.3 Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación nos permiten encontrar soluciones concretas que beneficiarán a la empresa de transportes Vía S.A.C; por las implicancias prácticas, procedimientos y métodos.

1.1.4.4 Justificación social

El presente trabajo permitirá dar a conocer a los empresarios, indistintamente del rubro al que se dediquen, la importancia que es llevar un adecuado control interno, repercutiendo positivamente en las diferentes áreas y la mejora de la gestión empresarial.

1.2. HIPÓTESIS

El control interno contribuirá positivamente a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018.

Variable independiente

Control Interno

Variable dependiente

Gestión Empresarial

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Evaluar el control interno actual vinculados a la gestión empresarial de las áreas de la empresa de Transportes Vía S.A.C.
- b. Diseñar y aplicar las mejoras al control interno de la empresa de Transportes Vía S.A.C.
- c. Determinar la contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transportes Vía S.A.C.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Control interno

Bravo (2000) sostiene:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada se adopten en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión de las políticas prescritas por la dirección. (p. 161)

Estupiñan (2006) afirma:

El control interno comprende el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según directrices marcadas por la administración. (p. 9)

Las definiciones de Bravo y Estupiñan son similares, pues ambos ponen en énfasis en el rol y la importancia del control interno en una empresa.

1.4.1.1. Importancia del control interno

La Contraloría General de la República (2014) establece que:

El control interno es muy importante para las empresas de diferentes rubros, ya que nos permite:

- Identificar los riesgos que puedan afectar a la empresa en un futuro.
- Realiza propuestas, diseños o soluciones, que puedan corregir los errores.
- Permite llevar de manera correcta, todas las operaciones o procesos de las áreas de la empresa.
- Permite tomar decisiones, adecuadas para el buen funcionamiento de la entidad.

1.4.1.2. **Objetivos del control interno**

Contraloría General de la República (2014) define:

- Prevenir futuros riesgos, errores, fraudes que puedan afectar de manera negativa a la gestión de empresa.
- Llevar adecuadamente el desarrollo de los procesos y operaciones de las áreas de la empresa.
- Obtener información financiera de manera oportuna y confiable.

Lo que se puede lograr con el control interno

Para los autores Hevia y Linares (1997) establecen que:

El control interno puede ayudar a una entidad a que consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir pérdida de recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera confiable, también puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias, puede ayudar a que una entidad llegue a donde quiera ir y evite peligros y sorpresas en el camino. (p.7)

1.4.1.3. **Clasificación del control interno**

Aguirre (1997) los clasificó en:

- **Control interno contable:** Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.
- **Control interno administrativo:** son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. (p.7)

Con lo anterior expuesto, Aguirre (1997) clasifica al control interno en contable y administrativo, cada una de ellos tiene una finalidad distinta, por ejemplo:

El control interno contable tiene como finalidad la validar la información.

El administrativo cumplir con lo establecido por la dirección.

1.4.1.4. Componentes de la estructura del control interno

Arens y Loebbecke (1996) definen:

La estructura del control interno de una compañía incluye cinco categorías de políticas y procedimientos que la dirección diseña e instrumenta para proporcionar, garantías razonables que se alcanzaran los objetivos de control de la administración.

Según el Instituto Nacional de Estadística y geografía (2014) los componentes del control interno son:

- **Ambiente de control:**

Aquí es donde se mide la aplicación y desarrollo de la normatividad y procesos que son un pilar fundamental para llevar a cabo un buen desempeño organizacional.

- **Identificación de riesgos**

Es analizar, identificar y corregir los riesgos, a los que está expuesta la empresa, de esta manera evitar que afecte en un futuro y asegurar que se cumplan todos los objetivos, metas previstas en la empresa.

- **Actividades de control**

Son las actividades que deben establecerse y ejecutarse como las políticas, procedimientos y evaluaciones para asegurar que se cumplan las pautas de la organización en la gestión y evitar que los posibles riesgos afecten el cumplimiento de los objetivos y obtención de resultados de la empresa.

- **Información y Comunicación**

Es la búsqueda, recolección y comunicación de la información interna y externa, lo cual permite obtener información confiable para la toma de decisiones en el manejo y control de las actividades de la empresa.

- **Supervisión y monitoreo**

Son actividades de supervisión y monitoreo que aseguran llevar el buen funcionamiento de los procesos de la organización puede ser de forma directa cuando el trabajador está en el campo de trabajo e indirecta en las actividades de fiscalización mediante auditorias, inspecciones y supervisiones.

Según lo establecido por INEGI (2014) el control interno está compuesta por 5 actividades entre estas tenemos al ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión y monitoreo.

Cada una de ellas tiene una finalidad distinta dentro de la organización y a un tiempo establecido.

1.4.2. Gestión empresarial

Según León (2007) define que: “La gestión empresarial, es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresa o negocios” (p. 19).

Martínez (2012) afirma: “la gestión empresarial, es empresa que implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros productos de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan” (p. 3).

Las definiciones de León y Martínez son diferentes, debido a que ambos conceptualizan a la gestión empresarial de una manera distinta con una finalidad diferente.

1.4.2.1. Objetivos de la gestión empresarial

Según lo establecido por León (2007) el objetivo es: incrementar la productividad, hacer que la empresa sea competitiva y asegurar que la empresa sea viable en un largo plazo.

1.4.2.2. Capacidades y habilidades de la capacidad gerencial

Todos sabemos que para que exista una buena gestión empresarial se debe contar con personas profesionales y capacitadas con la finalidad de brindar lo mejor de sí y contribuir significativamente con el logro de objetivos de la empresa.

Así mismo León (2007) sostiene que las capacidades y habilidades son:

- Capacidad para tomar una decisión
- Ser creativo, tener iniciativa
- Ser un buen líder
- Capacidad para proyectarse
- Ser entusiasta
- Proponer nuevas ideas
- Capaz de desarrollar nuevas ideas
- Capaz de asumir con responsabilidades y posibles riesgos
- Ser imparcial y firme
- Capaz de adaptarse al cambio
- Capaz de trabajo en equipo
- Ser analítico

1.4.2.3. Funciones de Gestión empresarial

Domínguez (2006) establece que:

Para este autor existen 4 funciones y son:

- **Planificación:** Sirve para responder a las preguntas ¿Qué?, ¿Cómo? Y ¿cuándo? Para planear los nuevos proyectos.
- **Organización:** Es juntar todos los recursos para trabajar en conjunto.
- **Dirección:** Ahí entra la capacidad de comunicación del empleador con los empleados para crear un ambiente adecuado y realizar las actividades eficientemente.
- **Control:** Sirve para determinar el trabajo que realizado y demostrado el personal.

1.4.2.4. Herramientas para la Gestión empresarial

Domínguez (2006) establece que:

- **Plan de negocios:** Son el conjunto de actividades para llevar a cabo el inicio o desarrollo de una empresa con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. El plan propone y define las fases para poner en marcha el desarrollo del proyecto de empresa de tal manera ayude al crecimiento de la organización.
- **Estructura de negocio:** Son las obligaciones y responsabilidades del personal de la empresa y a la vez a los tipos de sociedades que normalmente se establecen.
- **Contabilidad:** Es de gran importancia en la gestión de una empresa es por ello es que debe existir una persona con cierto grado de conocimientos para desarrollar eficientemente sus actividades.

- **Lista de comprobación:** Es una herramienta en forma de cuestionario que es de gran importancia ya que sirve para elaborar un adecuado plan de negocio y determinar si las ideas se pueden realizar.

1.4.2.5. Control de gestión empresarial

Domínguez (2006) establece que:

Es la actualización que se tiene sobre las modificaciones que se puedan producir en la empresa, y usar todas las herramientas o elementos para saber actuar frente a los cambios producidos para el provecho de sus usuarios y sociedad.

El control de gestión se basa en tres puntos:

- Meta de la organización.
- Capacitación del personal para un buen desempeño laboral.
- Identificar y rectificar impactos de cambios sociales.

1.4.3. Relación de las variables

Bravo (2000) define:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada se adopten en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión de las políticas prescritas por la dirección. (p. 161).

León (2007) establece: “La gestión empresarial, es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (p. 19).

Por lo consiguiente, la variable independiente control interno (causa) y la variable dependiente gestión empresarial(efecto) en la empresa de Transportes Vía S.A.C. Se relacionan en la medida que la causa tiene incidencia en el efecto teniendo claro que el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial.

1.5. MARCO CONCEPTUAL

Eficiencia: Andrade (2005) “Eficiencia significa la expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de los objetivos determinados, minimizando el empleo de los recursos” (p.253).

Eficacia: Oliveira (2002) “La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/ resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p. 20).

Gestión:

Hernández (2001), establece que:

La gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito, la gestión es todo acerca de hacer las cosas. Resulta ser el camino y el proceso de como una organización logra los objetivos o metas y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también. (p. 14).

Servicio: Kotler y Amstrong (20003), manifiestan que: “Servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo.” (p. 278).

Servicio al cliente: Para Serna (2006), “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (p. 19).

Manual de procedimientos

Martin Torres, (2005) Define, que “Son como una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”.

CAPÍTULO II
MATERIAL
PROCEDIMIENTOS

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTO

2.1. Material

2.1.1. Población:

Estuvo conformada por los procesos de las áreas de contabilidad, compras, ventas y recursos humanos de la empresa de Transportes Vía. S.A.C. distrito de Trujillo, año 2018.

2.1.2. Marco Muestral:

Estuvo constituida por la relación de los procesos de las áreas de contabilidad, compras, ventas, recursos humanos de la empresa de Transportes Vía. S.A.C. distrito de Trujillo, año 2018.

2.1.3. Unidad de Análisis:

Cada uno de los procesos de las áreas de contabilidad, compras, ventas, recursos humanos de la empresa de Transportes Vía S.A.C. distrito de Trujillo, 2018.

2.1.4. Muestra:

Por ser la población pequeña la muestra estuvo constituida por la misma población, los procesos de las áreas de contabilidad, compras, ventas y recursos humanos de la empresa de Transportes Vía S.A.C. distrito de Trujillo, año 2018. Se trata de una muestra censal.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Análisis de documental	• Hoja de registro

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Rubio & Villanueva (2018).

*Complementariamente para recolectar información utilizamos como técnica el cuestionario.

2.1.5.1. Técnicas

- **Análisis de Documentos:** Se analizó los informes de los procesos realizados para la gestión de usuarios y personal interno.

2.1.5.2. Instrumentos:

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó:

- **Hoja de registro:** Elaborada en base a los requerimientos de información para la realización del presente proyecto de investigación. Contiene información sobre los procesos de la empresa.

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación:

Para probar la hipótesis “El control interno contribuirá positivamente a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018”. Se empleó el diseño lineal de un solo grupo, con observación antes y después de aplicar el control interno.

Esquema gráfico

$O_1 \longrightarrow X \longrightarrow O_2$

Donde:

O₁: Gestión empresarial antes de aplicar el control interno

X: Aplicación del control interno

O₂: Gestión empresarial después de aplicar el control interno

2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Aplicación del Control Interno	Bravo (2000) define que: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada se adopten en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión de las políticas prescritas por la dirección. (p. 161).	Identificación de deficiencias en las áreas de la empresa.	Tiempo de procesos	Tiempo promedio de ejecución o realización.	Tasa o razón
			Cumplimiento de normas	Aplicación de normas en cada proceso.	Nominal
			Responsabilidad sobre los procesos	Personal responsable de los procesos de cada área.	Nominal

<p>Variable dependiente: Gestión empresarial</p>	<p>León (2007) establece que: Es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. (p. 19).</p>	<p>Se evaluará en base la productividad y competitividad logrado por la empresa.</p>	<p>Productividad Competitividad</p>	<p>Número de viajes Renovación de unidades Mejora de calidad de servicios.</p>	<p>Tasa o razón Nominal Nominal</p>
--	---	--	--	--	---

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Rubio y Villanueva (2018)

2.2.3. Procesamiento y análisis de Datos

Se emitió una solicitud a la gerencia, para tener acceso a la información de las diversas áreas de la empresa para el:

- Ordenamiento y clasificación de la información.
- Análisis de la documentación.
- Selección y obtención de la muestra.
- Aplicación del cuestionario.
- Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos.
- Interpretación.

2.2.3.1. Procesamientos

Los datos fueron procesados manualmente dado que el número de entrevistados fue reducido.

Los resultados fueron reagrupados y descritos de acuerdo a cada uno de los procesos previamente identificados.

2.2.3.2. Estadística descriptiva

Los resultados fueron presentados en cuadros univariantes con números de casos y porcentaje que corresponden a las categorías de las variables de estudio.

Para facilitar la comprensión de los resultados se adjuntaron gráficos de tortas.

2.2.3.3. Estadística inferencial

Para probar la tesis que el control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial se realizó un estudio comparativo de los resultados mediante la aplicación de las propuestas para la corrección de los procesos identificados como deficientes.

CAPÍTULO III
ASPECTOS GENERALES
DE LA EMPRESA

III. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.1. Datos de la Empresa

3.1.1. Razón social: Empresa de Transportes Vía S.A.C.

3.1.2. RUC: 20375800315

3.1.3. Representante Legal: Edinson Ramírez Silva.

3.1.4. Domicilio Fiscal: Av. Nicolás Arriola Nro. 539 urb. Santa Catalina
Lima - Lima - La Victoria.

3.1.5. Actividad Económica principal: Transporte de pasajeros

3.1.6. Reseña Histórica:

Transportes vía SAC es una empresa formada para ofrecer un servicio exclusivo y de alta calidad en el transporte interprovincial.

Nuestra cultura empresarial está orientada a la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, buscando constantemente su fidelización, a través del trabajo conjunto del personal que labora en cada una de las áreas de la empresa.

La comodidad, seguridad y atención personalizada son pilares fundamentales para ser considerados en poco tiempo una empresa sólida y con alta proyección en el mercado.

3.1.7. Misión:

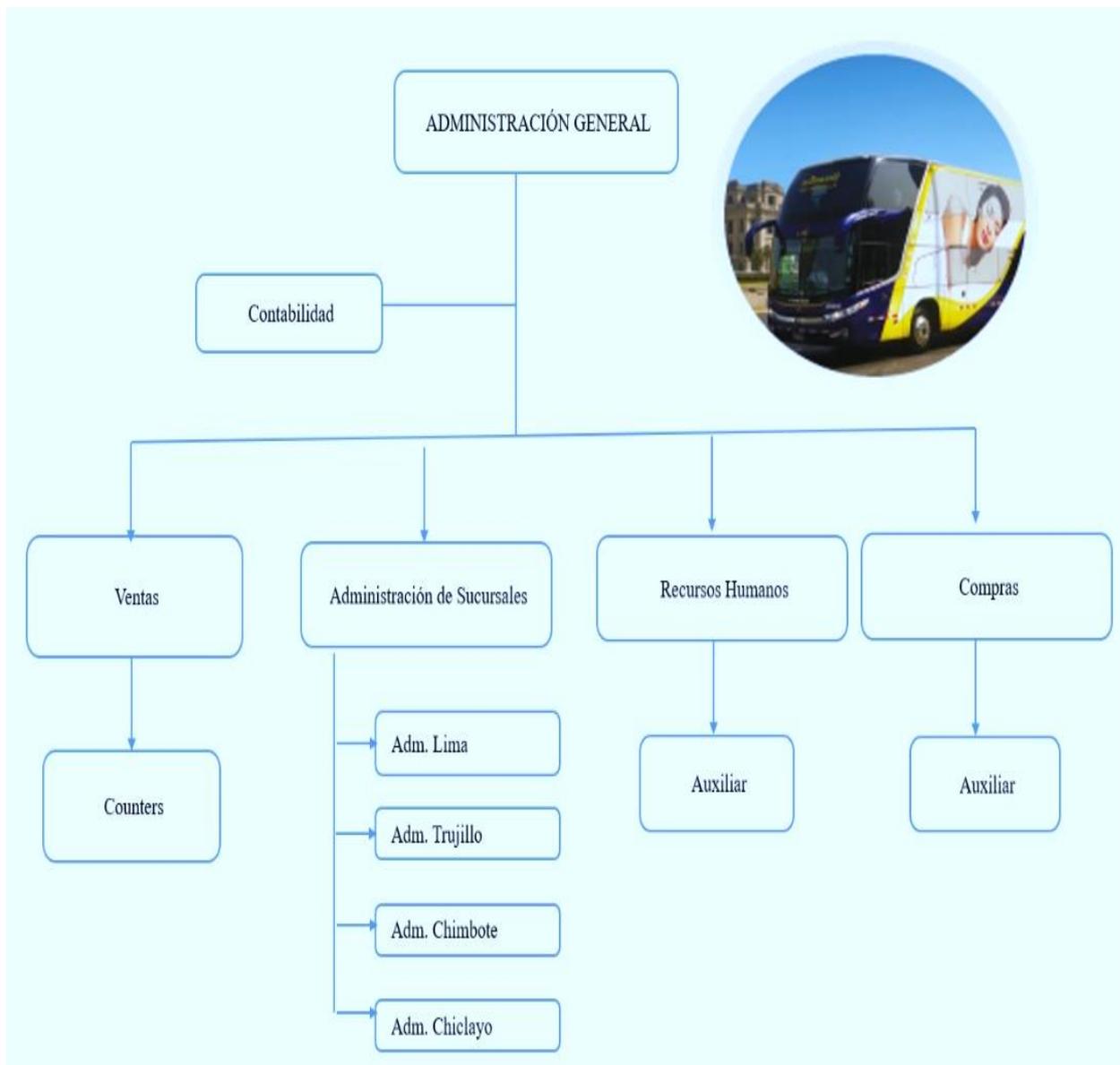
Brindar un servicio de calidad a cada uno de nuestros clientes, contando con un talento humano competente, creativo y motivado, además de la mejor infraestructura física, logística y tecnológica, que contribuye al desarrollo sosteniendo de este propósito.

3.1.8. Visión:

Ser reconocidos como empresa líder en el sector transporte nacional contribuyendo el bienestar general de la sociedad, mediante un servicio exclusivo y de alta calidad en el traslado de personas.

3.1.9. Organigrama de la Empresa:

3.1.9.1. Organigrama



CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo vamos a presentar y detallar un resumen de nuestras tablas, gráficos, obtenidos luego de haber aplicado el análisis documental y cuestionario a las distintas áreas de la empresa de transportes Vía S.A.C.

4.1.1. Evaluar los procesos vinculados a la gestión empresarial de las áreas de la empresa de Transportes Vía S.A.C.

Este objetivo se realizó mediante la aplicación del análisis documental y cuestionario (ANEXO 1) a las distintas áreas:

De acuerdo al Análisis documental en:

En el área de contabilidad

- Revisando la programación de los documentos contables, en las distintas áreas de la empresa se ha podido observar que no entregan a tiempo los documentos.
- En las constancias que emite SUNAT se verificó que las declaraciones tributarias no se realizan en el periodo establecido de acuerdo a lo mencionado en la ineficiencia anterior.
- Los libros contables electrónicos que se deben presentar mensualmente a SUNAT tales como: Registro de compras, ventas, diario y mayor no se presentan a tiempo.
- Revisando los estados de cuentas corrientes bancarias se ha podido determinar que no se realizan las conciliaciones bancarias de manera oportuna.
- Revisando los viáticos (choferes, administradores de sucursales) hemos podido notar que no existe ningún formato o formulario estándar para sustentar dichos viáticos.
- En el área de contabilidad trabajan cuatro personas y no existe un manual de funciones para dicho personal.

En el área de ventas

- Revisando las normas la empresa no cuenta con un manual de funciones para los counters.
- La conciliación de ventas diarias y el cruce de información con caja no se realiza al término del día por lo cual existe un desorden en la documentación que afecta el control del departamento de contabilidad.
- La emisión de las facturas electrónicas muestra muchos errores. (mal llenado de datos del cliente).

En el área de Recursos Humanos

- En cuanto a capacitación al personal se ha podido notar que sólo los choferes y terramozas participan en capacitaciones.
- Los pagos de las remuneraciones a los trabajadores no se hacen con puntualidad aun estando todos inscritos en sus respectivas cuentas bancarias.
- No existe un manual de procedimientos que se le entregue a los trabajadores al momento de ingresar.

En el área de Compras

- En el área de compras existe duplicidad de funciones ya que la misma persona cotiza, aprueba las cotizaciones, realiza las compras, hace la entrega de los insumos.
- Se verificó que no cuenta con un formato Kardex para llevar el control de ingresos, salidas del almacén y su respectivo costo promedio de los repuestos, lubricantes y refrigerios.
- No se efectúa el pago a los proveedores en la fecha establecida.

Cuestionario del área de Contabilidad

1. ¿Se recibe la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias y presentación de libros electrónicos mensuales?

Tabla 1:

Recepción de la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido.

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	4	100%
N/A	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

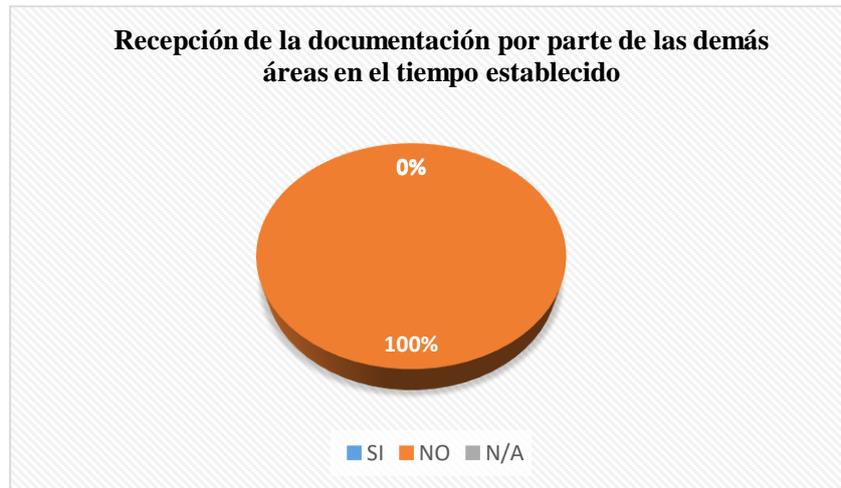


Figura 1: *Se recibe la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que contabilidad no recibe la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias.

Análisis: Esto se debe a que las demás áreas de la empresa no entregan la documentación en la fecha establecida por el jefe de contabilidad.

2. ¿Se realizan conciliaciones bancarias diarias?

Tabla 2:

Conciliaciones bancarias diarias

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	3	75%
N/A	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

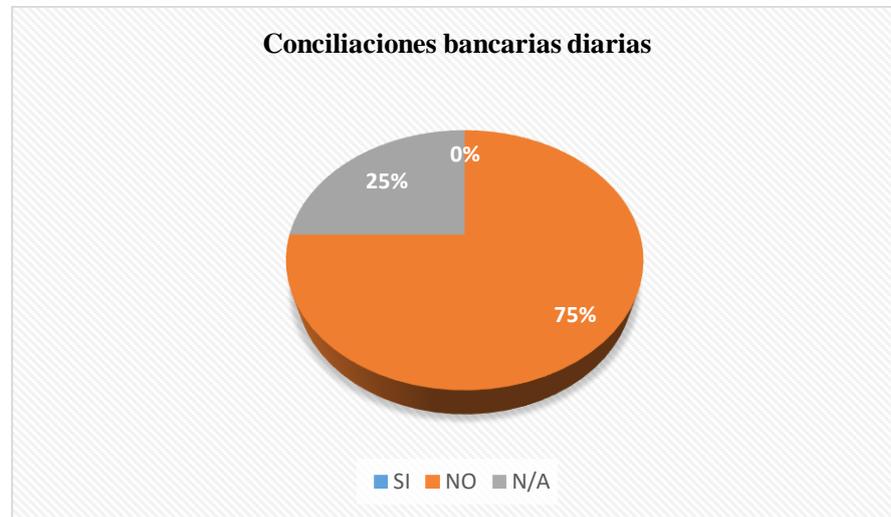


Figura 2: *Se realizan conciliaciones bancarias diarias.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 75% indicó que no se realizan conciliaciones bancarias y el 25% dijo no conocer al respecto.

Análisis: Esto se debe a que los trabajadores del área de contabilidad no cumplen con todas sus actividades.

3. ¿Existe control de los gastos por conceptos de viáticos?

Tabla 3:

Control de gastos por conceptos de viáticos

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	4	100%
N/A	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

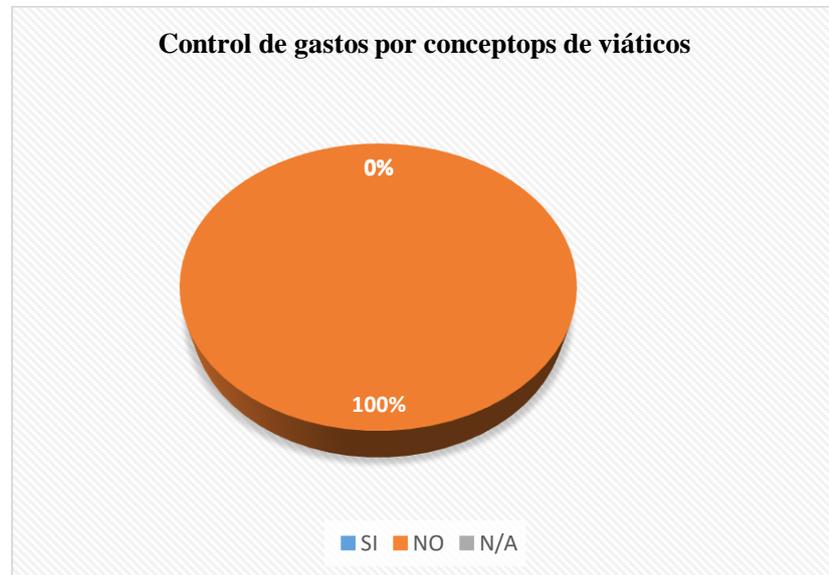


Figura 3: Existencia de control por concepto de viáticos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que no existe control de los gastos por concepto de viáticos.

Análisis: Esto se debe a que no existe un formato de planilla por concepto de viáticos.

4. ¿El área de contabilidad cuenta con un manual de funciones?

Tabla 4:

Existencia de un manual de funciones

Descripción	Fi	Hi
	Personas	%
SI	0	0%
NO	4	100%
N/A	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 4: Contabilidad cuenta con un manual de funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100 % indicó que el área de contabilidad no cuenta con un manual de funciones.

Análisis: Esto se debe a que la empresa es demasiado desorganizada con sus trabajadores.

5. ¿El área de contabilidad posee un software adecuado para el registro y control de las operaciones?

Tabla 5:

Software contable para el registro y control de las operaciones

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	4	100%
NO	0	0%
N/A	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5: El área de contabilidad posee un software adecuado para el registro y control de las operaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100 % indico que el área de contabilidad si posee un software adecuado para el registro y control de las operaciones.

Análisis: Esto se debe a que toda empresa requiere de un software para el registro de sus operaciones.

Cuestionario en el área de ventas

6. ¿El área de ventas cuenta con un manual de funciones para los counters?

Tabla 6:

Cuenta con un manual de funciones para los counters

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	3	75%
N/A	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

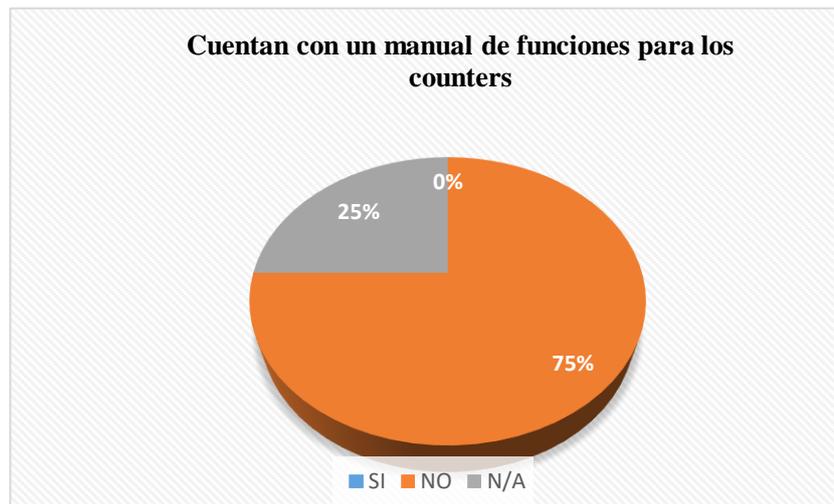


Figura 6: *Se cuenta con un manual de funciones para los counters.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 75% indicó que no se cuenta con un manual de funciones para los counters mientras que el 25% desconoce del tema.

Análisis: Esto se da debido que nunca antes ha existido una normativa emitida por la gerencia.

7. ¿Las conciliaciones de liquidaciones de ventas se realizan de manera diaria?

Tabla 7:

Elaboración de conciliaciones de liquidaciones de ventas diarias

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	4	100%
N/A	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 7: *Elaboración de conciliaciones de liquidaciones de ventas diarias.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 100% indicó que las liquidaciones de ventas no se realizan de manera diaria.

Análisis: Esto se debe a que no existe un formato que les ayude a realizar las liquidaciones de manera más rápida.

8. ¿La emisión de las facturas electrónicas se realizan adecuadamente?

Tabla 8:

Emisión de facturas electrónicas adecuadamente

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	3	75%
N/A	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia

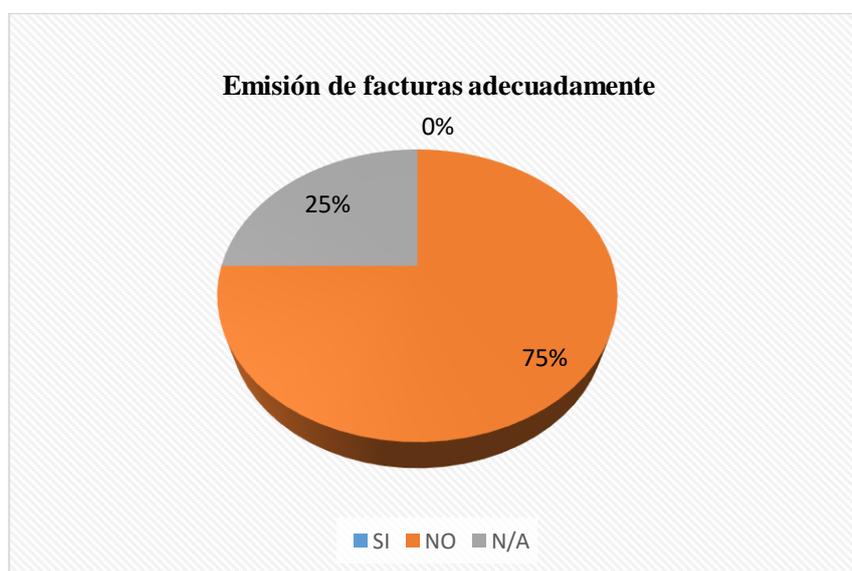


Figura 8: *Emisión de las facturas electrónicas adecuadamente.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 75% indicó que no se realiza la emisión de facturas electrónicas adecuadamente, mientras el 25% dijo desconocer del tema.

Análisis: Esto se da por la falta de capacitación del personal y supervisión del administrador.

9. ¿Se le comunica al administrador cada vez que existe un error durante la realización de venta de pasajes con algún cliente?

Tabla 9:

Comunicación con el administrador ante una venta de pasajes con algún cliente

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	3	75%
NO	0	0%
N/A	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 9: *Se le comunica al administrador cada vez que existe un error durante la realización de venta de pasajes con algún cliente.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 75% manifestó que si se le comunica al administrador cada vez que existe un error durante la realización de venta de pasajes con algún cliente y el 25% indicó que desconoce del tema.

Análisis: Esto se debe a que el administrador es el único que puede resolver las posibles inconsistencias que suelen darse a la hora de realizar las ventas de pasajes.

Cuestionario en el área de Recursos humanos

10. ¿Los contratos de los trabajadores se realizan de manera oportuna?

Tabla 10:

Los contratos de los trabajadores se realizan de manera oportuna

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	2	100%
NO	0	0%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

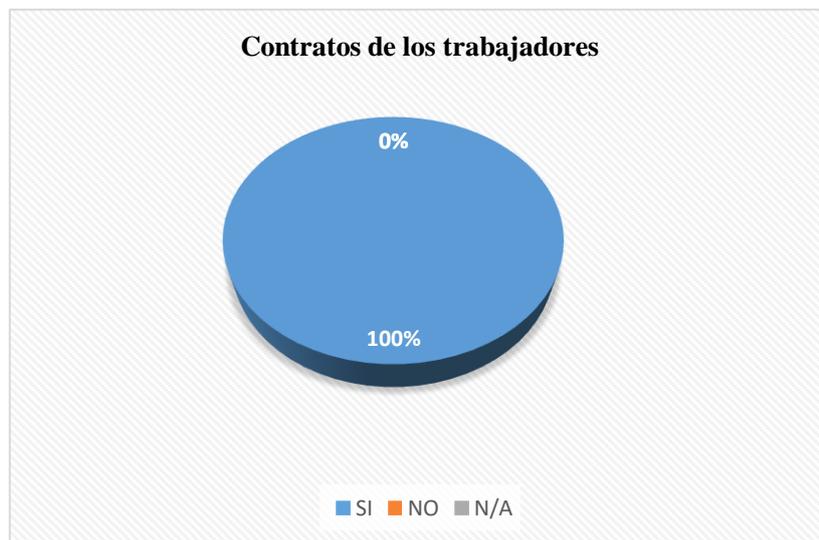


Figura 10: *Elaboración de contratos de manera oportuna.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que los contratos de los trabajadores se realizan de manera oportuna.

Análisis: Esto se debe a que se cumple con la ley laboral y respetan los derechos de todos los trabajadores que recién ingresan.

11. ¿El personal administrativo cuando recién ingresa a la empresa pasa por el proceso de inducción?

Tabla 11:

El personal administrativo pasa por el proceso de inducción

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

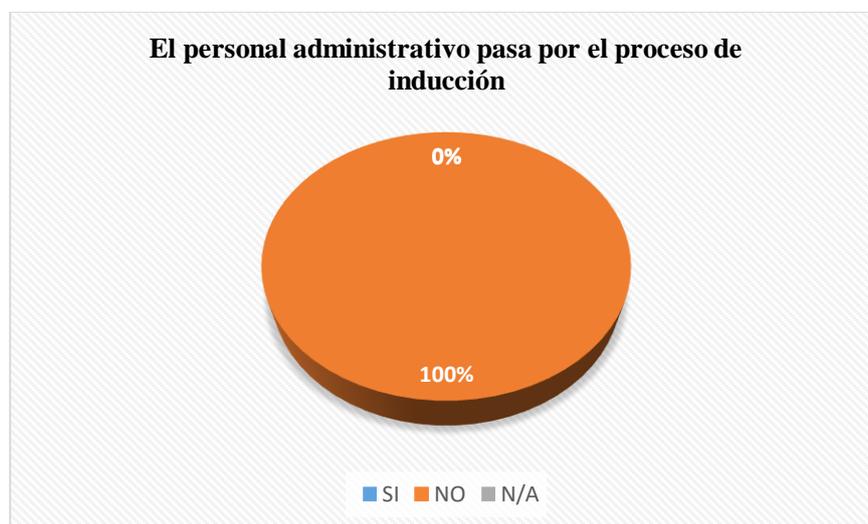


Figura 11: *El personal administrativo pasa por el proceso de inducción.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que el personal administrativo cuando recién ingresa a la empresa no pasa por el proceso de inducción.

Análisis: Esto es debido a que no existe un manual de funciones.

12. ¿Se pagan con puntualidad las remuneraciones a los trabajadores?

Tabla 12:

Pago de las remuneraciones con puntualidad

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 12: *Se pagan las remuneraciones en el tiempo establecido.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que no se pagan las remuneraciones a los trabajadores de la empresa con puntualidad.

Análisis: Esto se debe a una mala organización con las fechas con respecto a las remuneraciones de los trabajadores.

13. ¿El área de recursos humanos cuenta con un manual de Procedimientos?

Tabla 13:

Se cuenta con un manual de procedimientos

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 13: Recursos humanos cuenta con un manual de procedimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que no se cuenta con un manual de procedimientos en el área de recursos humanos.

Análisis: Esto se debe a que la empresa no implantó la normativa para que cumplan sus trabajadores.

Cuestionario en el área de compras

14. ¿El personal del área de logística es suficiente para realizar las actividades propias del área?

Tabla 14:

Personal de logística es suficiente para realizar las actividades del área

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

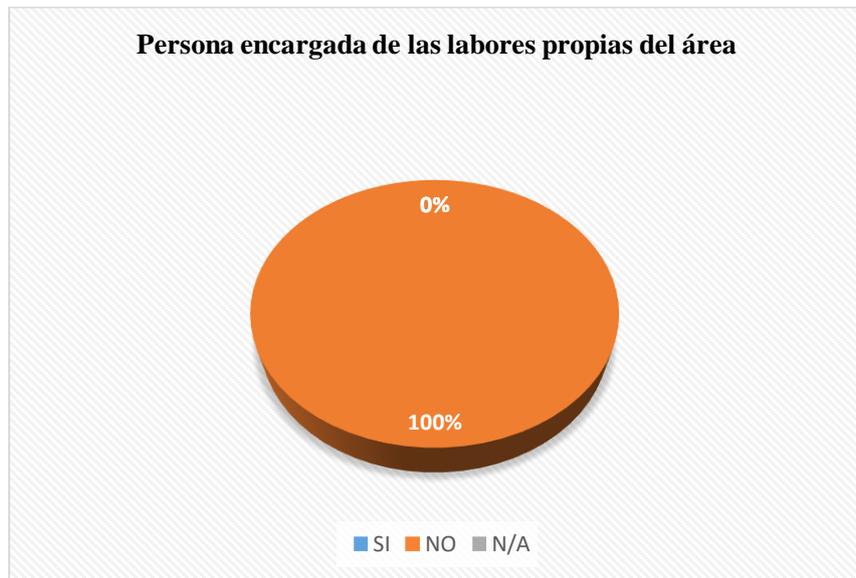


Figura 14: Existencia de personal para que se encargue de las labores propias del área.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% en el área de logística no existe suficiente personal para que se encargue de las actividades propias del área.

Análisis: Esto se debe a que existe duplicidad de funciones.

15. ¿Se cuenta con Kardex para el control de los inventarios?

Tabla 15:

Existe formato Kardex para el control de los inventarios

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

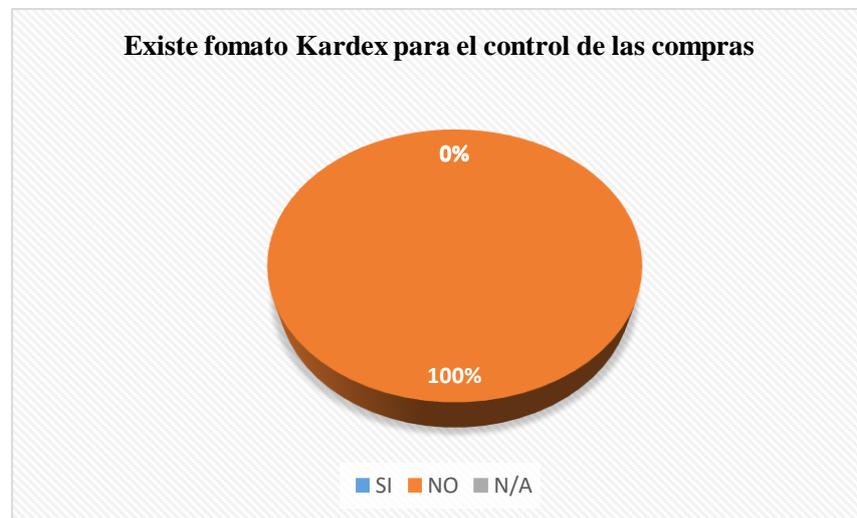


Figura 14: Se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que no se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios.

Análisis: Esto se debe aún en la empresa no se había implementado un Kardex valorizado.

16. ¿Se efectúan los pagos a los proveedores en la fecha establecida?

Tabla 16:

Pagos a los proveedores en la fecha establecida

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	0	0%
NO	2	100%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

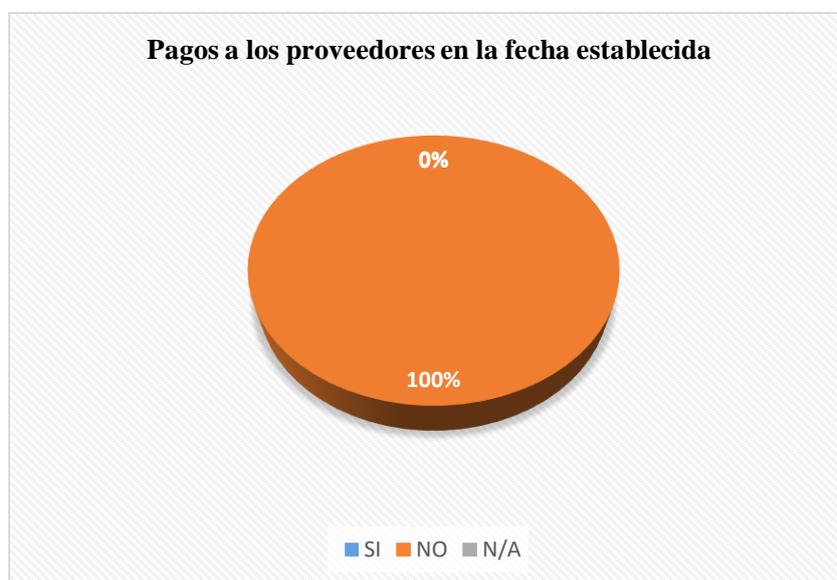


Figura 16: *Se efectúan los pagos a los proveedores en la fecha establecida.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó que no se efectúan los pagos a los proveedores en la fecha establecida.

Análisis: Esto se debe a que no respetan los días pactados para realizar los pagos a los proveedores.

17. ¿El área de compras cuenta con proveedores establecidos?

Tabla 17:

Cuentan con proveedores establecidos

Descripción	Fi Personas	Hi %
SI	2	100%
NO	0	0%
N/A	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Elaboración propia

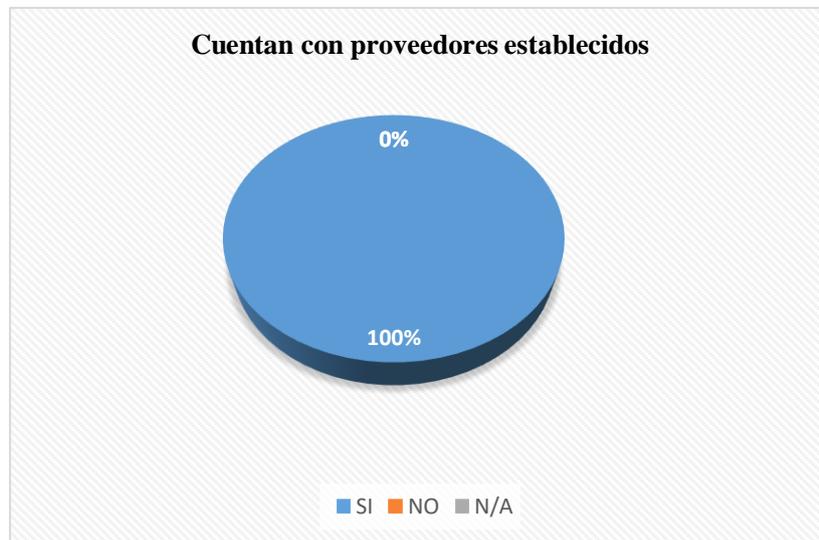


Figura 17: *El área de compras cuenta con proveedores establecidos.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la población encuestada, el 100% indicó la empresa de transportes Vía S.A.C, si cuenta con proveedores establecidos.

Análisis: Esto se debe a que si tienen una lista de proveedores con los que siempre realiza operaciones.

4.1.2. Diseñar y aplicar las mejoras al control interno de la empresa de Transportes Vía S.A.C.

ÁREAS DE CONTABILIDAD			
ITEM	DEFICIENCIA ENCONTRADA I TRIM-2017	DISEÑO DE MEJORA	APLICACIÓN I TRIM-2018
1	Se ha determinado que no se entrega la documentación en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias y presentación oportuna de los libros electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer en el calendario fechas límites de 5 días hábiles del mes siguiente para la recepción de documentos por parte de contabilidad. (Anexo 2) • Clasificación de la documentación. • Verificar si las facturas están llenadas según lo reglamentado por SUNAT. • Registrar la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El contador emitió un documento a los jefes de cada área dando a conocer la oportuna presentación de la documentación. • Se aplicó memorándums al jefe de cada departamento por no cumplir con lo establecido.
2	No se realizan conciliaciones bancarias diarias.	Consultar vía electrónica el detalle de los movimientos habidos en el día.	• Se realizaron conciliaciones bancarias diarias.

		<p>Verificar el movimiento con la documentación física.</p> <p>Cruzar la información para actualizar la documentación no habidos.</p>	
3	No existe un formato para el control de los viáticos.	<p>Que se diseñe un modelo de formato de gastos.</p> <p>Implementar el periodo de 48 horas de terminada la actividad, para la rendición de cuentas. (ANEXO 3)</p>	<p>•Se aplicó el modelo de formato de gastos y a los que no rinden en ese periodo de tiempo se les descuenta de su sueldo.</p>
4	El área de contabilidad no cuenta con un manual de funciones.	Crear un manual de funciones. (ANEXO 4)	<p>•Se creó y aplicó el manual de funciones.</p>
ÁREAS DE VENTAS			
ITEM	DEFICIENCIA ENCONTRADA	DISEÑO DE MEJORA	APLICACIÓN
5	La empresa no cuenta con un manual de funciones para los counters.	Crear un manual de funciones. (ANEXO 5)	<p>•Se creó y aplicó el manual de funciones.</p>
6	Las liquidaciones de ventas incluido sus respectivos documentos no se reportan al inicio de cada día.	<p>Se elaboren reportes para mantener informado y al día de las actividades. (ANEXO 6)</p>	<p>•Se elaboró y aplicó los reportes de ventas.</p>

7	Las facturas electrónicas muestran muchos errores. (mal llenado de datos del cliente).	Se debe realizar conciliaciones diarias de las facturas de ventas emitida por los counters.	•El encargado del área supervisó constantemente las actividades desempeñadas por los counters.
---	--	---	--

ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS

ITEM	DEFICIENCIA ENCONTRADA	DISEÑO DE MEJORA	APLICACIÓN
8	El personal administrativo cuando recién ingresa a la empresa no pasa por el proceso de inducción.	Capacitar continuamente al personal que recién ingresa y al que ya existe. Se elabore un manual de procedimiento. (ANEXO 7)	•Se capacitó al personal mensualmente y se aplicó el manual de procedimientos.
9	No se pagan las remuneraciones en la fecha establecida.	Se establezcan fechas límites para el pago de las remuneraciones.	•Se establecieron fechas límites para las remuneraciones de los trabajadores.

ÁREAS DE COMPRAS

ITEM	DEFICIENCIA ENCONTRADA	DISEÑO DE MEJORA	APLICACIÓN
10	En el área de logística no existe una persona responsable para	Se contrate a más personal para este departamento y asignarle	•Se contrató y capacitó al personal

	<p>realizar las labores propias del área.</p> <p>Realizar cotizaciones, órdenes de compra, guías.</p>	<p>a cada uno sus actividades</p>	<p>para el desempeño de sus actividades.</p>
11	<p>Ausencia del formato Kardex para el control de los ingresos y salidas del almacén.</p>	<p>Diseño e implementación del formato de control de existencias (Kardex valorizado). (ANEXO 8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del formato de control de existencias (Kardex valorizado) para el control eficiente de las compras.
12	<p>Pagos a proveedores fuera de fecha establecida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer fechas límites de 10 días hábiles después de haber recepcionado la mercadería, para realizar el pago a los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe del área de compras emitió un informe al jefe de contabilidad solicitando el pago oportuno de los proveedores.

4.1.3. Determinar la contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transportes Vía S.A.C. En el I trimestre- año 2018.

**CONTRIBUCIÓN
AREA DE CONTABILIDAD**

- El área de contabilidad recibe la documentación de las demás áreas en el tiempo establecido.
- El jefe de contabilidad realiza las respectivas declaraciones tributarias y presentación de los libros electrónicos mensuales de manera oportuna a la fecha establecida por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT).
- Se mantiene los registros contables de forma ordenada y al día.
- Se aseguró que todos los saldos estén correctamente reflejados en el saldo bancario.
- Se refleja un eficiente control en los gastos por concepto de viáticos.
- Con la implementación de funciones el personal se volvió más responsable con el desempeño de sus actividades.

CONTRIBUCIÓN
AREA DE VENTAS

- Las operaciones en el área de ventas en la actualidad se elaboran de manera eficiente.
- Se mantiene la documentación al día y ordenada.
- Las liquidaciones de ventas son realizadas adecuadamente por parte de los counters.
- Debido a la implementación del manual de funciones, los counters brindan un mejor servicio de atención al cliente proporcionando un mejor prestigio para la empresa.

CONTRIBUCIÓN
AREA DE RECURSOS HUMANOS

- El personal administrativo actualmente se muestra más capacitado y muestran eficiencia en sus actividades.
- Se remunera al personal en las fechas establecidas.

**CONTRIBUCIÓN
AREA DE COMPRAS**

- Se cuenta con personal capacitado para realizar las actividades propias del área de compras.
- La implementación del Kardex ayudó a tener un mejor control de las compras.
- Se efectúan los pagos a los proveedores dentro de la fecha establecida por acuerdo mutuo.

MEDICIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

De acuerdo al número de viajes

Cuenta de PLACA	I TRIM 2017			Cuenta de PLACA	I TRIM 2018		
	ene	feb	mar		ene	feb	mar
BUS				BUS			
2008	28	38	19	2008	34	40	45
2010	25	39	21	2010	36	43	44
2012	10	13	12	2012	20	35	36
2014	25	20	15	2014	42	41	40
2016	35	39	12	2016	43	36	42
2018	19	20	13	2018	20	40	28
2020	22	28	13	2020	27	29	27
3008	25	20	15	3008	30	25	40
3010			16	3010	32	30	35
3012	18		14	3012	30	27	32
3014	20	20	16	3014	25	29	30
4000	25	24	10	4000	30	24	31
4002	20	22	13	4002	24	28	32
4004	15	27	14	4004	30	29	32
4006	26	28	20	4006	31	30	35
4008	15	20	14	4008	19	30	26
4010	18	20	13	4010	24	29	23
5000	15	28	12	5000	20	32	34
5002	22	23	14	5002	26	28	29
5004	24	27	15	5004	25	32	28
5006	23	28	13	5006	24	35	40
5008	14	28	20	5008	29	36	34
5010	15	28	20	5010	25	35	33
5012	27	28	13	5012	29	34	33
5014	18	25	19	5014	26	28	27
5016	24	26	16	5016	26	34	42
5018	25	24	26	5018	30	28	36
Total general	490	553	366	Total general	757	867	914
TOTAL DE VIAJES	1409			TOTAL DE VIAJES	2538		

El primer cuadro indica que en el I TRIM del año 2017 se realizaron un total de 1409 viajes mientras que el segundo muestra que en el I TRIM del año 2018 se realizaron 2538 viajes, lo cual muestra un incremento en la productividad de la empresa.

De acuerdo a la renovación de unidades de transporte

INFORME DE PRODUCCIÓN AL 31 DIC 2017		
BUS	PLACA	SERVICIO
5000	A4B968	SILVER
5016	D4I962	SILVER
4002	T4H964	PLATINUM
4006	T4W953	PLATINUM
5008	T1O958	SILVER
4000	T4H965	PLATINUM
5002	A4J961	SILVER
5006	A2R969	SILVER
3010	A8N955	PLATINUM
2008	A8N950	GOLD
2016	B2Z966	GOLD
5012	B6K955	SILVER
3012	A8N954	PLATINUM
5010	A4B969	SILVER
5004	B1N960	SILVER
2010	A8N953	GOLD
4004	T4V956	PLATINUM
3008	A8N952	PLATINUM
3014	A8M968	PLATINUM
2014	A8N951	GOLD

INFORME DE PRODUCCIÓN POR BUS I TRIM- 2018		
BUS	PLACA	SERVICIO
5014	A1P968	SILVER
5018	D4H967	SILVER
5016	D4I962	SILVER
2018	D4K952	SILVER
4010	D4L969	PLATINUM
4008	D4J968	PLATINUM
2020	D4J962	GOLD

Las tablas indican que al 31 de diciembre del año 2017 se contaron con 20 unidades de transporte mientras que en el I trimestre del año del 2018 se implementaron 7 unidades más con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente.

De acuerdo a la atención al cliente

RECLAMOS I TRIM-2017

CANTIDAD: 15 RECLAMOS

- Queja por duplicidad de venta de pasajes. (6)
- Queja por la demora de la llegada del bus a abordar. (3)
- Reclamo por la mala atención del counter. (2)
- Reclamo por doble cobro de pasajes al momento de pagar con tarjeta de crédito vía Online. (4)

RECLAMOS I TRIM-2018

CANTIDAD: 3 RECLAMOS

- Queja por duplicidad de venta de pasajes. (2)
- Queja por la demora de la llegada del bus a abordar. (1)
- Reclamo por la mala atención del counter. (0)
- Reclamo por doble cobro de pasajes al momento de pagar con tarjeta de crédito vía Online. (0)

Como se puede comprobar la atención del servicio al cliente al I TRIM del año 2018 es más eficiente que en el I TRIM del año 2017 debido a que se ha mejorado con respecto al control interno de la empresa de Transportes Vía S.A.C.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018.

Lo cual se llevó a cabo mediante el uso de dos técnicas; la principal que utilizamos fue el análisis documental y la otra que se usó complementariamente fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de las diversas áreas de la empresa. Esto permitió determinar que el control interno de la empresa era deficiente y que no existían los formatos para generar reportes que nos proporcionen una buena información.

El problema reiterativo en todas las áreas de la empresa fué que no se contaba con manuales de funciones.

Bravo (2015), en su trabajo de investigación Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone, En la cual establece en una de sus principales conclusiones que la cooperativa carece de valores, políticas, normas y procedimientos establecidos, lo que hace que los funcionarios no tengan claro cómo actuar en el desempeño de sus actividades diarias, realizándolas de manera improvisada y sin la supervisión de jefes inmediatos que garanticen la confiabilidad de los registros existentes.

Cita con la cual estamos de acuerdo debido a que la inexistencia de los manuales de funciones y normativas hace que el trabajador no realice eficientemente sus actividades diarias.

Por su parte, Estupiñan (2006) establece que, El control interno comprende el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según directrices marcadas por la administración.

Cita con la que estamos de acuerdo debido a que mediante la aplicación de métodos y procedimientos permitirá tener un control interno adecuado, en la cual identificará y propondrá soluciones para proteger a la empresa de diversos deficiencias o riesgos.

León (2007) establece que la gestión empresarial “es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresa o negocios”

Este es el caso de la empresa de Transportes Vía S.A.C., que en el I TRIM del año 2017 presentaba muchas deficiencias con lo que respecta en atención al cliente causado por la ineficiente atención proporcionada por los counters del área de ventas (duplicidad de venta de pasajes, demora de llegada del bus a abordar y el doble cobro de pasajes al momento de pagar con las tarjetas de crédito).

En el I TRIM del año 2018, la empresa ha mejorado la atención al cliente y la calidad de servicio implementando nuevas unidades de transporte y una mejor atención proporcionada por los diversos trabajadores de la empresa.

Razón por la cual nosotras aceptamos la hipótesis general que el control interno contribuyó positivamente a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transportes Vía S.A.C., distrito de Trujillo, año 2018.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la evaluación realizada a las distintas áreas de la empresa de transportes Vía S.A.C, mediante el análisis documental y cuestionario se determinó que no cuentan con un adecuado funcionamiento del control interno.
- Identificadas las deficiencias en las distintas áreas de la empresa se diseñaron y aplicaron mejoras, lo cual permitió un adecuado funcionamiento del control interno en toda la entidad.
- Después de la aplicación de las propuestas de mejoras a las diversas áreas de la empresa de transportes Vía S.A.C se ha determinado que se ha contribuido positivamente a la gestión empresarial y al cumplimiento de sus objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

- El control interno actual de la empresa de transportes Vía S.A.C, se debe revisar periódicamente para actualizarlo con el fin de evitar posibles riesgos o inconsistencias en todas las áreas de la empresa.
- Las deficiencias identificadas y los diseños de mejoras aplicados deben ser manifestadas a las distintas áreas de la empresa con el propósito que se continúe llevando un adecuado funcionamiento del control interno y gestión empresarial.
- El jefe debe fomentar en su área de trabajo el cumplimiento de sus actividades diarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa de transportes Vía S.A.C. Para lograrlo se ha propuesto el manual de funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Aguirre, J. (1997). *Auditoria III*. Madrid: Cultura de ediciones S.A.

Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. 3° edición.

Arens, A & Loebbecke, J (1996). *Auditoria un enfoque integral*. México.6° edición.

Bravo, M. (2000). *Control Interno*. Perú.1° edición.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y Fraudes*. Colombia. Eco ediciones.

Hernández (2001). *El control de la gestión empresarial, criterios para la evaluación del desempeño*. La Habana. Del ISPJAE ediciones.

Hevia E. y Linares A. (1997), *Los nuevos conceptos del control interno*, España: Díaz de Santos S.A.

Kotler, P & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México. Prentice Hall ediciones.

León, J. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*. Perú

Martínez, A (2012). *Breña sobre la gestión empresarial*. México.

Oliveira, R (2002). *Teorías de la administración*. International Thomson ediciones.

Serna, H (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia. Panamericana editorial Ltda.

Torres M. (2005), *Los manuales de procedimientos*. México

TESIS

Bravo (2015). *Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transportes de pasajeros Flavio Alfaro del Cantón Chone*. Universidad Católica de Guayaquil.

De Rumiguano (2016). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía de transporte escolar e institucional Teiquim S.A. ubicada en el distrito metropolitano de Quito*, Universidad Central del Ecuador.

Ocaña (2016) en su trabajo de investigación “*El control interno en la gestión de la empresa de Transportes HUASCARÁN S.A. 2015*”. Universidad Católica de Chimbote.

Arango y Ramos (2014) en su trabajo de investigación “*Repercusión del control interno en la gestión del Transporte Interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista*”. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Macarlupu (2016) en su tesis “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios- rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Aroca (2016) en su trabajo de investigación “*La auditoría interna y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Guzmán S.A de la ciudad de Trujillo*”. Universidad Nacional de Trujillo.

Moreno (2015) en su trabajo de investigación “*Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica-financiera de la empresa de transportes y servicios Turismo Moche SRL año 2014*”. Universidad Nacional de Trujillo.

Agreda (2014) en su tesis “*Diseño e implementación del sistema del control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de Transporte Tours SAC sede matriz Trujillo y sucursales-2014*”. Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LAS ÁREAS:

CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se recibe la documentación por parte de las demás áreas en el tiempo establecido para realizar sus respectivas declaraciones tributarias y presentación de libros electrónicos mensuales?				
2	¿Se realizan conciliaciones bancarias diarias?				
3	¿Existe control de los gastos por conceptos de viáticos?				
4	¿El área de contabilidad cuenta un manual de funciones?				
5	¿El área de contabilidad posee un software adecuado para el registro y control de las operaciones?				

CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL ÁREA DE VENTAS

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6	¿El área de ventas cuenta con un manual de funciones para los counters?				
7	¿Las conciliaciones de liquidaciones de ventas se realizan de manera diaria?				
8	¿La emisión de las facturas electrónicas se realizan adecuadamente?				
9	¿Se le comunica al administrador cada vez que existe un error durante la realización de venta de pasajes con algún cliente?				

CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
10	¿El personal administrativo cuando recién ingresa a la empresa pasa por el proceso de inducción?				
11	¿Se pagan con puntualidad las remuneraciones a los trabajadores?				
12	¿El área de recursos humanos cuenta con un manual de procedimientos?				

CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL ÁREA DE COMPRAS

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
13	¿El personal del área de logística es suficiente para las actividades propias del área?				
14	¿Se cuenta con un Kardex para el control de los inventarios?				
15	¿Se efectúa los pagos a los proveedores en la fecha establecida?				
16	¿El área de compras cuenta con proveedores establecidos?				

ANEXO 2

CALENDARIO CON CINCO DÍAS HÁBILES

ENERO-FEBRERO-MARZO					
1	2	3	4	5	6
		Días hábiles			MEMORANDUM

ANEXO 3

FORMATO DE VIÁTICOS

FORMATO DE VIÁTICOS			
Departamento	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Destino del viaje	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Periodo de viaje	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Horario de salida	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Hora de llegada	discriminacion de gastos		<input style="width: 90%;" type="text"/>
Gastos en transporte			
Gastos de hotel			
Alimentacion y propinas	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Libros/Equipamientos	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Telefono/Fax	<input style="width: 90%;" type="text"/>	copias/ documentos	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Otros (Especificar. Presentar comprobante y justificación)			<input style="width: 90%;" type="text"/>
Total de gastos(los recibos originales deben de ser adjuntados):			<input style="width: 90%;" type="text"/>
Firma del beneficiario	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Aprobacion del responsable	<input style="width: 90%;" type="text"/>

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Rubio y Villanueva (2018).

ANEXO 4

MANUAL DE FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

CARGO	Auxiliar contable
NIVEL	Administrativo
REPORTAR	Contador
PERFIL	<ul style="list-style-type: none">• Persona con experiencia.• Conocimientos en el manejo del área contable.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Verificar la situación del Ruc• Revisar que cada factura o boleta que se reciba este correctamente registrada en la página de facturación electrónica.• Ingresar la información a los registros contables.• Elaborar las conciliaciones bancarias.• Recopilación de documentos para solicitud de créditos ante los Bancos.• Preparar informes preliminares de los Balances.• Vigilar, preparar y resguardar los archivos pertenecientes al área contable.

ANEXO 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO	Selección, contratación e inducción del personal
OBJETIVO	Determinar a una persona con las condiciones necesarias para ocupar el puesto.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Convocatoria: Es el área de reclutar personal que solicita la empresa en las distintas áreas.• Entrevista: Lo realiza el jefe de RR. HH, para evaluar si la persona convocada cumple con todos los requisitos para ocupar el puesto según el requerimiento del área que lo solicita.• Selección: El jefe de RR. HH es el que selecciona a los candidatos que cumplen con los requisitos del puesto.• Contratación: Se convoca al ganador y se le hace su contrato de trabajo e inicia el proceso de afiliación.• Inducción: Se hace el proceso de capacitación.

ANEXO 6

MANUAL DE FUNCIONES DEL ÁREA DE VENTAS

CARGO	Counter (Cajero)
NIVEL	Operativo
REPORTAR	Contador
OBJETIVO	El counter ofrezca un servicio de calidad al cliente, a la vez que este elija el servicio y se sienta satisfecho.
PERFIL	<ul style="list-style-type: none">• Persona con experiencia.• Buena presencia y vocación de servicio.• Conocimientos en el manejo y atención al usuario.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• El counter debe recibir al cliente amablemente.• Atender y explicar acerca del servicio que presta la empresa.• Es responsable de la recepción del dinero por la venta de pasajes.• Ser responsable de cualquier faltante en su caja.• Realizar la respectiva entrega del cierre de caja al finalizar el día y los documentos que respalden su movimiento.• Debe estar informado de la programación de viaje de todas las unidades.• Cumplir con su horario establecido.• Cumplir con el reglamento establecido en el trabajo.• Mantener ordenado su área de trabajo.

