

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS
CORPORATIVAS



**“El control de las unidades vehiculares y su incidencia en la Gestión
Financiera de la empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. – Año
2022”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

Contador Público

AUTOR:

Gilber López Huamaní

ASESOR:

Mag. Juan Murrieta Campos

LIMA - PERÚ

2023

“El control de las unidades vehiculares y su incidencia en la Gestión Financiera de la empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. – Año 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | docplayer.es Fuente de Internet | 7% |
| 2 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante | 5% |
| 3 | pt.scribd.com Fuente de Internet | 5% |
| 4 | blog.getpulpo.com Fuente de Internet | 4% |
| 5 | todoentrada.com Fuente de Internet | 3% |
| 6 | jaykolili.blogspot.com Fuente de Internet | 3% |
| 7 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 8 | vsip.info Fuente de Internet | 1% |

DEDICATORIA

*El presente trabajo dedico a mis padres y
hermanos, quienes me apoyan incondicionalmente
en mi formación académica y superación
personal y profesional.*



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento y gratitud a la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, por confiar en mi persona y darme la oportunidad de integrar su equipo y de esa forma poder contribuir al logro de sus metas y objetivos.

Asimismo, el agradecimiento a todos los docentes, quienes me brindaron sus sabios conocimientos que contribuyeron en mi formación personal y académica, asimismo de forma especial el agradecimiento al docente Dr. Juan José Murrieta Campos, Asesor de este importante trabajo suficiencia profesional; por esa vocación de formar profesionales altamente competitivos con ética y valores.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN Y PALABRAS CLAVES | 9 |
| ABSTRACT AND KEYWORDS..... | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA..... | 12 |
| 1.1 DATOS GENERALES..... | 12 |
| 1.1.1 Razón social: Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L..... | 12 |
| 1.1.2 RUC: 20601187818..... | 12 |
| 1.1.3 Dirección: Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde – Poroy - Cusco – Cusco. | 12 |
| 1.1.4 Contacto: Sr. Adrián Quispe Loaiza – Gerente General | 12 |
| 1.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL | 12 |
| 1.3 RESEÑA HISTÓRICA Y REALIDAD PROBLEMÁTICA | 13 |
| 1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa | 13 |
| 1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa | 14 |
| 1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES | 15 |
| 1.4.1 Misión | 15 |
| 1.4.2 Visión | 16 |
| 1.4.3 Valores | 16 |
| 1.4.3.1 Responsabilidad: | 16 |
| 1.4.3.2 Competitividad:..... | 16 |
| 1.4.3.3 Trabajo en equipo | 16 |
| 1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE EL BACHILLER REALIZÓ SUS ACTIVIDADES | 16 |
| 1.5.1 Área de Contabilidad:..... | 16 |
| 1.5.1.1 Ubicación | 16 |

| | | |
|---|---|----|
| 1.5.1.2 | Layout | 17 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | | 18 |
| 2.1 | MARCO TEÓRICO GENERAL..... | 18 |
| 2.1.1 | Antecedentes Internacionales | 18 |
| 2.1.2 | Antecedentes Nacionales..... | 18 |
| 2.2 | MARCO TEÓRICO ESPECÍFICO:..... | 19 |
| 2.2.1 | Control de las unidades vehiculares | 19 |
| 2.2.1.1 | Definición | 19 |
| 2.2.1.2 | Objetivos del Control Vehicular | 19 |
| 2.2.1.3 | Características del Control Vehicular | 20 |
| 2.2.1.4 | Ventajas del Control Vehicular..... | 22 |
| 2.2.2 | Gestión Financiera..... | 23 |
| 2.2.2.1 | Definición | 23 |
| 2.2.2.2 | Importancia de la Gestión Financiera..... | 23 |
| 2.2.2.3 | Objetivos de la Gestión Financiera | 24 |
| 2.2.2.4 | Funciones de la Gestión Financiera | 25 |
| 2.2.2.5 | Relación de la Gestión Financiera con Otras Disciplinas | 26 |
| 2.2.2.6 | Desarrollo del Modelo de Gestión Financiera..... | 27 |
| 2.2.2.7 | Las Finanzas..... | 28 |
| 2.2.2.8 | Indicadores financieros | 30 |
| CAPÍTULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL..... | | 36 |
| 3.1 | CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL..... | 36 |
| 3.1.1 | El REMYPE y sus beneficios..... | 36 |
| 3.1.2 | Requisitos del REMYPE..... | 36 |
| 3.1.3 | Los beneficios del REMYPE | 37 |
| 3.2 | RÉGIMEN LABORAL DE LA EMPRESA | 37 |
| 3.3 | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:..... | 38 |
| 3.3.1 | Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST)..... | 38 |

| | | |
|---------------------------------------|--|----|
| 3.3.2 | Funciones y Responsabilidades del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Según el Artículo 42 del DS. N° 005-2012-TR..... | 39 |
| 3.3.3 | Implementación del CSST..... | 40 |
| 3.4 | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL BACHILLER..... | 42 |
| CAPÍTULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA..... | | 44 |
| 4.1 | DESARROLLO PRÁCTICO DE LAS CONTRIBUCIONES PLANTEADAS POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA..... | 44 |
| 4.1.1 | Síntesis de la Realidad Problemática..... | 44 |
| 4.1.2 | Desarrollo del Caso..... | 44 |
| 4.1.2.1 | Problema..... | 44 |
| 4.1.2.2 | Causas..... | 45 |
| 4.1.2.3 | Situación actual de la empresa..... | 47 |
| 4.1.2.4 | Justificación de la situación actual de la empresa..... | 48 |
| 4.1.2.5 | Objetivos de la mejora empresarial..... | 55 |
| 4.1.3 | Propuesta para la mejora empresarial..... | 55 |
| CONCLUSIONES..... | | 63 |
| RECOMENDACIONES..... | | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 65 |
| ANEXOS..... | | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1 | Organigrama de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 12 |
| Figura 2 | Línea de tiempo de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 13 |
| Figura 3 | Diagrama de Ishikawa..... | 15 |
| Figura 4 | Layout de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 17 |
| Figura 5 | Registro de datos de vehículos..... | 23 |
| Figura 6 | Funciones de la Gestión financiera | 25 |
| Figura 7 | Importancia de los indicadores financieros para la gerencia..... | 35 |
| Figura 8 | Acta de nombramiento del supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”..... | 41 |
| Figura 9 | MOF de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 42 |
| Figura 10 | Descripción de las Funciones del Asistente Contable..... | 43 |
| Figura 11 | Falta de fluidez, en la atención a los usuarios o clientes..... | 48 |
| Figura 12 | Reclamo sobre la falta de fluidez en la atención | 49 |
| Figura 13 | Vehículos que requieren mantenimiento..... | 50 |
| Figura 14 | Situación actual de las áreas, Marketing y Ventas - Recursos Humanos..... | 51 |
| Figura 15 | Formato manual básico para el registro y control vehicular | 52 |
| Figura 16 | Organización vehicular actual de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 53 |
| Figura 17 | Flujograma General de Procesos de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.” | 54 |
| Figura 18 | Adquisición de material no planificada..... | 55 |
| Figura 19 | Propuesta de mejora sobre la atención a clientes | 55 |
| Figura 20 | Atención mejorada (ordenado y fluido)..... | 56 |
| Figura 21 | Propuesta para capacitar al personal | 56 |
| Figura 22 | Mantenimiento vehicular | 57 |
| Figura 23 | Propuesta sobre el equipamiento..... | 58 |

| | |
|--|----|
| Figura 24 Propuesta de aplicativo para el control y organización vehicular | 58 |
| Figura 25 Registro vehicular | 59 |
| Figura 26 Solicitud de mantenimiento vehicular..... | 59 |
| Figura 27 Registro y control de conductores..... | 60 |
| Figura 28 Propuesta para la organización vehicular..... | 60 |
| Figura 29 Flujograma (MEJORADO) de Procesos de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”..... | 61 |
| Figura 30 Proceso de compra de un bien o material | 62 |
| Figura 31 Mejora de la utilidad neta..... | 62 |
| Figura 32 Ficha RUC - Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 68 |
| Figura 33 CIU - Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” | 68 |
| Figura 34 Carta de Autorización | 69 |



RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, vinculada al transporte terrestre de turistas, brinda servicio turístico a nivel local y nacional (paseos, excursiones, visitas de estudio, campamentos, retiros y todo tipo de eventos). Se encuentra ubicada en la Calle Santa Teresa Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde – Poroy - Cusco – Cusco, la empresa inició sus actividades comerciales en el año 2016.

¿Qué problema hemos detectado?

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” es una empresa de transporte turístico, la cual se ha mantenido vigente hasta la actualidad, pero al igual que otras empresas, existen dificultades que deben ser subsanadas; en el caso de la empresa en mención, se observó algunas dificultades referentes a la organización, el registro y control de las unidades vehiculares en cuanto al orden y turno de servicio, la falta de personal en el área de recepción e información y su respectiva reestructuración, los cuales repercuten en la gestión financiera de la empresa. Después de realizar el levantamiento de todas las observaciones se logró identificar los siguientes:

- Falta de un control adecuado de las unidades vehiculares en cuanto al orden y turno según el servicio.
- Falta de organización
- Falta de personal en el área de recepción e información y su respectiva reestructuración.

Palabras claves: **Organización, implementación, gestión financiera.**

ABSTRACT AND KEYWORDS

The company "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L", linked to the land transport of tourists, provides tourist services at a local and national level (walks, excursions, study visits, camps, retreats and all kinds of events). It is located on Calle Santa Teresa Mz. D Lot. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Green Cross – Poroy - Cusco – Cusco, the company began its commercial activities in 2016.

What problem have we detected?

The company "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L" is a tourist transport company, which has remained in force until today, but like other companies, there are difficulties that must be corrected; In the case of the company in question, some difficulties were observed regarding the organization, registration and control of vehicle units in terms of order and service shift, the lack of personnel in the reception and information area and their respective restructuring. , which affect the financial management of the company. Therefore, after carrying out the survey of the observations, the following was identified:

- Lack of adequate control of the vehicle units in terms of order and shift according to the service.
- Lack of organization
- Lack of personnel in the reception and information area and its respective restructuring.

Keywords: **Organization, implementation, financial management.**

INTRODUCCIÓN

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional se presenta. “El control de las unidades vehiculares y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. – Año 2022”, cuyo contenido está compuesto de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I encontraremos la información general de la empresa, así como los datos generales, actividad principal, la reseña histórica de la institución, así como, la realidad problemática y finalmente, una breve descripción del área involucrada.

En el Capítulo II encontraremos en el marco teórico general, los antecedentes nacionales e internacionales, los cuales guardan relación con nuestro tema y sirven al mismo tiempo para fundamentar la presente investigación, así como también el marco teórico específico que fundamenta a través de principios, normas, procedimientos; las bases teóricas de cada una de las variables utilizadas en el tema en cuestión.

En el Capítulo III encontraremos la aplicación profesional, considerando el contexto laboral situacional y la descripción detallada de todas las actividades realizadas por el bachiller.

En el Capítulo IV encontraremos la aplicación práctica, con el desarrollo de casos, los cuales servirán para brindar una alternativa de solución al problema analizado, como parte de las contribuciones planteadas por el bachiller, y por último arribaremos a las conclusiones y recomendaciones planteadas en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 DATOS GENERALES:

1.1.1 Razón social: Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.

1.1.2 RUC: 20601187818

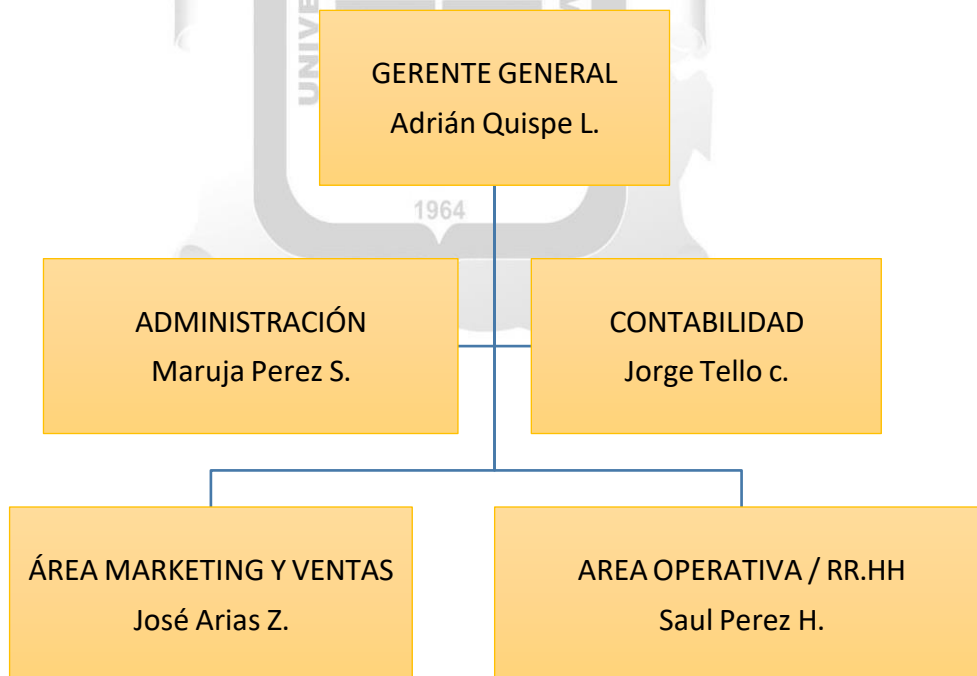
1.1.3 Dirección: Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde – Poroy - Cusco – Cusco.

1.1.4 Contacto: Sr. Adrián Quispe Loaiza – Gerente General

1.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL:

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, vinculada al transporte terrestre de turistas, brinda servicio turístico a nivel local y nacional (paseos, excursiones, visitas de estudio, campamentos, retiros y todo tipo de eventos). CIU N° 5221. Actividades de servicios vinculadas al transporte terrestre.

Figura 1 Organigrama de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”



Fuente: Elaboración propia, con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

1.3 RESEÑA HISTÓRICA Y REALIDAD PROBLEMÁTICA:

1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa:

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, fue creada en el año 2016, siendo el Gerente General de dicha empresa, el Sr. Adrián Quispe Loaiza, la empresa en mención se ubicaba en la Calle Santa Teresa Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde - Poroy - Cusco – Cusco, cuya actividad principal es brindar servicio turístico a nivel local y nacional (paseos, excursiones, visitas de estudio, campamentos, retiros y todo tipo de eventos).

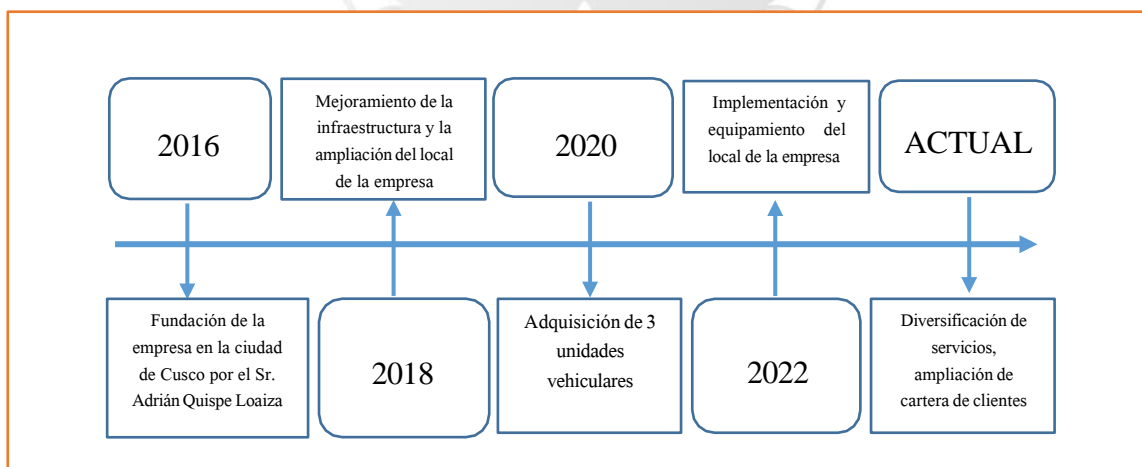
En el año 2018 la empresa, realiza el mejoramiento de la infraestructura y la ampliación de su local, para así poder brindar un servicio adecuado.

En el año 2020 la empresa, de acuerdo a la demanda del servicio, decide adquirir más unidades vehiculares (minivans - 03 unidades), de 15 pasajeros y de esa forma incrementar su flota de vehículos.

En el año 2022 la empresa efectúa, la implementación, organización y equipamiento de su local y de esa forma poder estar a la altura de las expectativas que los clientes exigen.

Actualmente, la empresa viene brindando servicios de transporte turístico en el ámbito local, asimismo a diferentes regiones de nuestro país.

Figura 2 Línea de tiempo de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”



Fuente: Elaboración propia

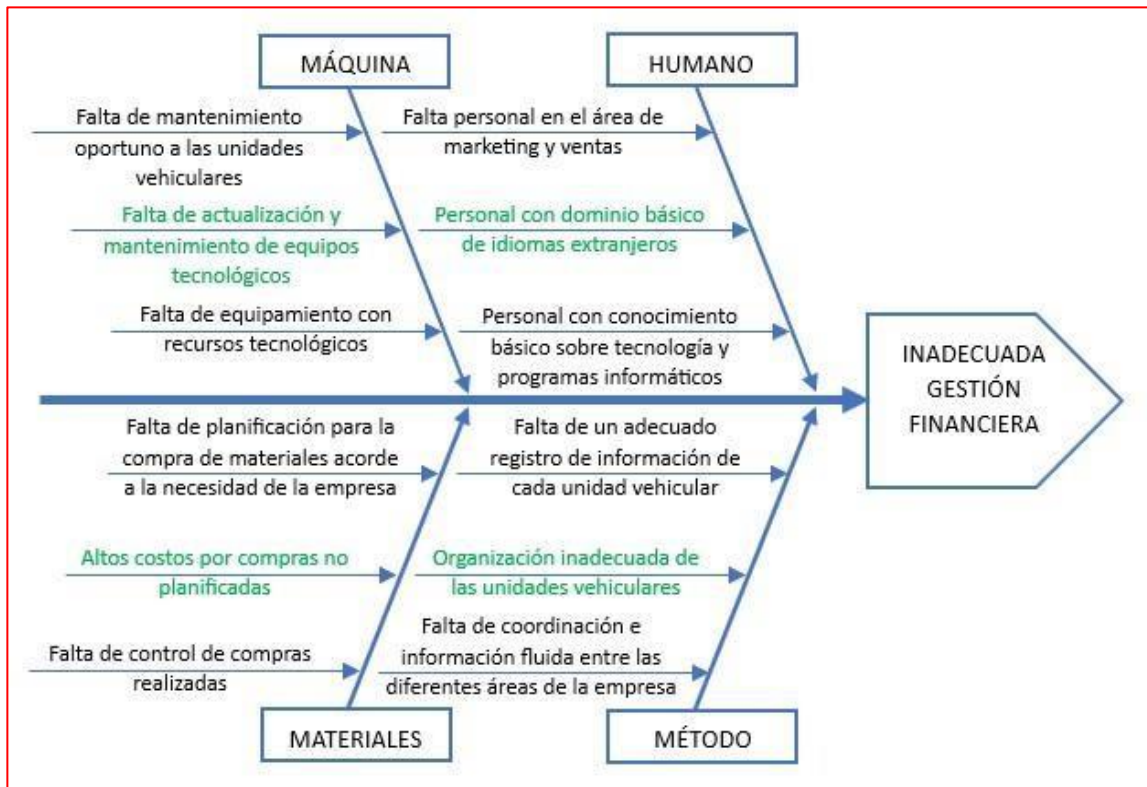
1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa:

La gestión financiera de una empresa consiste en efectuar tareas de planificación, organización y control de todas las operaciones contables con el fin de utilizar de manera eficiente los recursos de la empresa, en ese entender la empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. viene operando y/o brindando su servicio turístico a nivel local y nacional (paseos, excursiones, visitas de estudio, campamentos, retiros y todo tipo de eventos).

El problema de la empresa, consiste en el inadecuado control y organización de las unidades vehiculares, el cual incide en la gestión financiera y la rentabilidad de la empresa, dicho problema reside en no tener una información precisa de cada unidad vehicular, como, por ejemplo, sobre el tipo de vehículo, características, estado, condición, ruta de servicio, ubicación; los cuales dificultan la organización y distribución oportuna, de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Asimismo, dicha situación no permite prevenir o realizar el mantenimiento oportuno de las unidades vehiculares, según lo requieran, también dificultan tener los documentos pertinentes y actualizados de todos los vehículos y conductores.

Todo ello radica en causas que necesariamente deben ser atendidos y solucionados oportunamente para evitar mayores inconvenientes, dichas causas o situaciones mostraremos y puntualizaremos más adelante en un esquema o diagrama de Ishikawa, las cuales en conjunto forman un gran problema, el cual impide el adecuado y eficaz funcionamiento de la empresa.

Figura 3 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia (2022)

Si bien es cierto, un servicio óptimo y adecuado es el resultado de una serie de estrategias y acciones enfocadas en integrar y optimizar soluciones que beneficien al consumidor o cliente y, en consecuencia, a la empresa. En otras palabras, a mayor índice de satisfacción del cliente o consumidor, mayor será su disponibilidad para contar con el servicio, impactando positivamente en la rentabilidad de la empresa.

1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES:

1.4.1 Misión:

Somos una empresa, que brinda servicio de transporte turístico a nivel local y nacional de calidad y confiabilidad, con una buena atención, a precios accesibles, logrando superar las expectativas de nuestros clientes.

1.4.2 Visión:

Convertirnos en una empresa reconocida, líder en nuestra región por la confianza y seguridad que le ofrecemos a nuestros clientes, presentando innovadores servicios y asegurando una experiencia inolvidable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

1.4.3 Valores:

1.4.3.1 Responsabilidad:

Consideramos que para generar confianza es fundamental cumplir con lo que se promete y es lo que nos caracteriza como empresa.

1.4.3.2 Competitividad:

Es el esfuerzo que demuestran cada uno de los integrantes de nuestra empresa, con el propósito de ser la mejor alternativa ante la competencia.

1.4.3.3 Trabajo en equipo:

Nosotros, consideramos que es un valor indispensable, para lograr nuestras metas y objetivos es mejor un trabajo compartido y colaborativo en cada área correspondiente.

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE EL BACHILLER REALIZÓ SUS ACTIVIDADES:

1.5.1 Área de Contabilidad:

El área de contabilidad de la empresa, está compuesta por un asistente contable y por el Contador Público Colegiado.

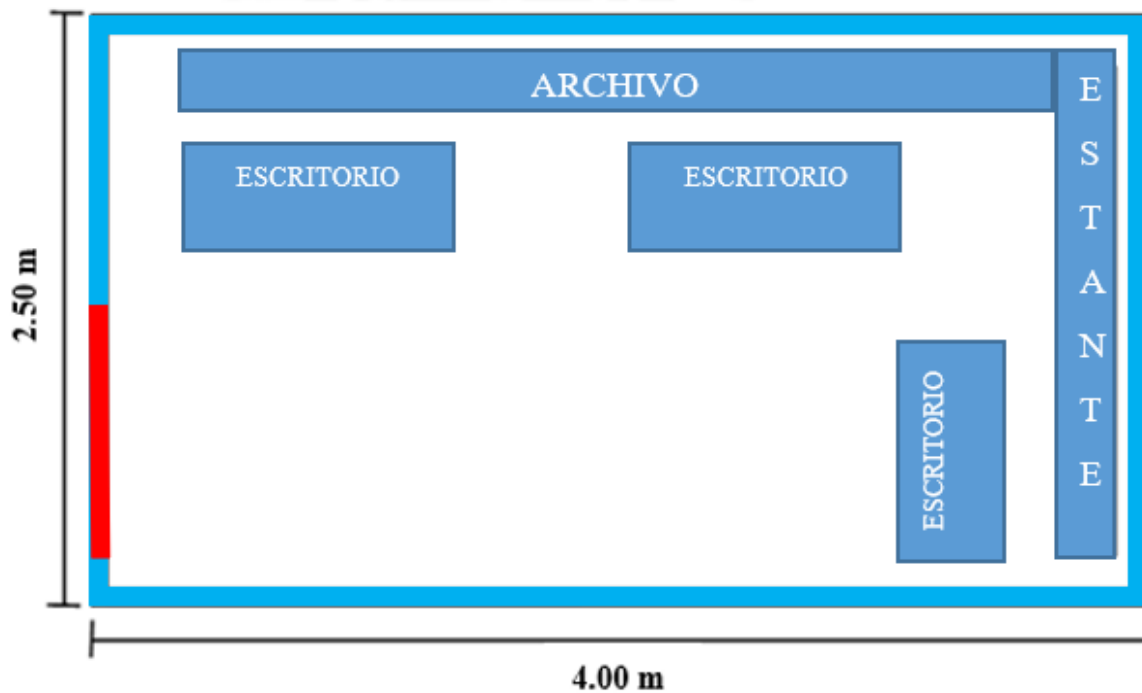
1.5.1.1 Ubicación:

El área de contabilidad de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, está situado en la Calle Santa Teresa Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde - Poroy – Cusco – Cusco.

1.5.1.2 Layout:

A continuación, se muestra el layout del área de contabilidad, el cual tiene las siguientes medidas: alto 2.80 m, largo 4.00 m, y ancho 2.50 m. Actualmente, el área no cuenta con ayudas visuales, no está parametrizado.

Figura 4 Layout de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”



Fuente: Elaboración propia, con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO GENERAL:

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Salazar, B. (2021) Ecuador. En su trabajo de investigación “Desarrollo de una aplicación bajo android para el control y monitoreo de unidades vehiculares en la empresa TCPLUMESAL S.A.”, indica que la implementación de un sistema de control basado en tecnología, nos permite optimizar el proceso de gestionar el control y monitoreo de los vehículos en tiempo real, por consiguiente, dicho sistema nos ofrece una mejor organización y administración, dando comodidades y una adecuada gestión financiera a la empresa.

Duran, A. y Rovira, G. (2021) Colombia. En su trabajo de investigación “Diseño de Estrategias para el Mejoramiento de la Gestión Financiera de la Empresa Setroc S.A.”, indica que es muy importante el análisis, de los indicadores financieros, los cuales son elementos claves que nos permiten identificar problemas, así como también, establecer tendencias precisas sobre el comportamiento de la empresa. Es por ello que, resulta esencial establecer los diferentes indicadores de manera oportuna, y así poder plantear diversas estrategias o alternativas que contribuyan a mejorar la situación financiera de la empresa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Chaca, A. (2019) Universidad Norbert Wiener, en su investigación “Diseño de Automatización del Control de Acceso Vehicular en los Estacionamientos de la Empresa los Portales S.A.”, considera que mediante la implementación de un sistema adecuado con propuesta innovadora usando tendencias tecnológicas, se consigue optimizar y controlar efectivamente la flota vehicular; con el objetivo de poder brindarle un servicio óptimo y una mejor experiencia a los usuarios o clientes.

Merino, L. (2019) Universidad Nacional de Piura, en su investigación “Sistema para la Administración y el Control de la Flota Vehicular en la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.”, tuvo como objetivo la implementación de un sistema informático para la administración y control de flota vehicular, en donde la metodología para el desarrollo del sistema que se utilizó fue RUP (Rational Unified Process) mediante, la utilización del UML (Unified Modeling Lenguaje) se realizaron los diferentes diagramas, como son: casos de uso, secuencia, colaboración y clases, con el fin de realizar el análisis y diseño del sistema. Como lenguaje de programación se aplicó el JAVA en su edición empresarial (JEE) utilizando, la arquitectura MVC (Modelo – Vista - Controlador), NETBEANS como el entorno de desarrollo integrado y para la creación de la base de datos se utilizó el motor de base de datos Microsoft SQL Server en su edición Express que cuenta con una licencia gratuita. Por lo cual, la implementación de dicho sistema se convierte en una herramienta versátil y eficaz, que sirve de soporte para la administración y el control adecuado de flotas vehiculares de la empresa.

2.2 MARCO TEÓRICO ESPECÍFICO:

2.2.1 Control de las unidades vehiculares:

2.2.1.1 Definición:

Según Espinoza Bravo, María Fernanda. En su investigación “Implementación de un sistema de control vehicular mediante geolocalización para los vehículos oficiales de la Universidad de Guayaquil 2016”, considera que el control vehicular es la organización, gestión y disposición oportuna y adecuada de dichos recursos, mediante la implementación de un sistema eficaz, ya sea manual o tecnológico.

2.2.1.2 Objetivos del Control Vehicular:

Según Astudillo León, Juan Pablo. En su investigación “Sistema de localización, monitoreo y control vehicular basado en los protocolos GPS/GSM/GPRS 2021”, considera que el objetivo del control vehicular es el registro, procesamiento, almacenamiento y gestión de datos precisos, que permitan organizar, conocer a detalle el reporte de

recorrido del vehículo en un determinado tiempo (itinerario), tener su ubicación real gracias al manejo de una base de datos, conocer el tipo de vehículo, sus características, su estado de operatividad para su mantenimiento correspondiente en caso lo requiera, y la documentación respectiva.

Lo cual permite aprovechar al máximo cada una de las unidades vehiculares, para optimizar el servicio respectivo, cubriendo las necesidades y/o expectativas.

2.2.1.3 Características del Control Vehicular:

Javier Arambarri (2017) en su artículo “Gestión de flotas, Digitalización” de Madrid / España, considera las siguientes características del sistema de control vehicular:

a) Fácil y sencillo de utilizar:

Un sistema adecuado de organización y control vehicular debe de ser entendible, el cual permita al usuario navegar, explorar de manera intuitiva y segura. También, el registro de información o datos deben ser de manera práctica. Asimismo, los informes, gráficos y reportes deben ser accesibles en el momento que se requiera.

Por lo cual, los datos o información, deben ser claros y precisos; es decir, fáciles de descifrar e interpretar.

b) Capaz de aceptar diversos datos:

Permite ingresar diversos datos, precisos y reales, de las unidades vehiculares; ya sean textos, números, imágenes, entre otros, según se requieran; donde por ejemplo se pueda registrar el consumo de combustible, kilometraje, ubicación, estado, características, condición, mantenimiento, documentación, etc.; los cuales nos permitan realizar un análisis óptimo de la situación; para que de esa manera se pueda tomar decisiones de manera adecuada y oportuna.

c) Reportes, informes y gráficos:

Posibilita generar reportes, informes, gráficos de manera inmediata, los cuales son necesarios y ayudan a los usuarios a poder tener información real y exacta sobre la flota vehicular de la empresa.

Es decir, la ventaja de poder generar y contar con estos reportes, informes y gráficos es que nos permite visualizar o tener un panorama más claro de cada unidad vehicular o la flota en general; ayudando así a identificar las dificultades, fortalezas y oportunidades.

d) Acceso 24/7:

Permite que la información registrada de las unidades vehiculares pueda estar disponible, en cualquier momento (las 24 horas y los 7 días de la semana) y posibilitando el acceso desde cualquier dispositivo.

Si bien es cierto, las actividades diarias de las unidades son variadas, por lo que ingresar al sistema es constante y necesario, ya sea desde la computadora o smartphone. Asimismo, al almacenar toda la información en la nube resulta más sencillo y seguro, donde el personal o los usuarios puedan consultar o acceder con un clic a la información requerida, desde cualquier lugar.

e) Ubicación en tiempo real:

Tener conocimiento sobre la ubicación o rutas de los vehículos en tiempo real, es fundamental y ventajoso, porque permite conocer la hora de salida, llegada, o si existe algún retraso, percance. El cual hace que se tomen acciones inmediatas y también, posibiliten tener una organización y distribución adecuada de cada unidad vehicular de acuerdo a su disponibilidad.

f) Alertas automáticas:

Permite que el sistema emita señales o alertas automáticamente sobre diversos eventos, como, trámites, infracciones vehiculares, vencimiento de documentos, mantenimiento vehicular, o alguna actividad en particular.

Todo ello ayuda a que se realicen o cumplan dichas actividades oportunamente, evitando así inconvenientes que pueden afectar a la empresa.

2.2.1.4 Ventajas del Control Vehicular:

Según León Solis, Jonathan Moisés (2016). En su investigación “Análisis de factibilidad hacia la implementación de una herramienta informática que permita el monitoreo y control vehicular del área de división de mantenimiento de la universidad de Guayaquil”, considera las siguientes ventajas del sistema de control vehicular:

a) Control y seguridad:

Reduce el nivel de desperfectos y accidentes, permitiendo así sistematizar y organizar adecuadamente las unidades vehiculares de la empresa.

b) Menos costo de mantenimiento:

Al tener un registro y control adecuado de todas las unidades vehiculares se puede hacer el mantenimiento correspondiente (preventivo, correctivo, predictivo) en el momento oportuno.

c) Disminución de error:

Disminuye los márgenes de error de cálculo y administración, de esa forma se puede evitar posibles y/o problemas potenciales a futuro.

d) Mejora continua:

El sistema y/o dispositivo permite brindar mejorías y fluidez en el servicio, y la administración de la institución o empresa.

Figura 5 Registro de datos de vehículos

Registro de Vehículos

Dominio/Patente Activo
 Desactivar si no es un vehículo

Tipo
Marca **Toyota**

Año
Nº Motor SDFSS4F
Chasis FDSS4FSS4
Modelo PRUEBA
Titular
Chofer ALEJANDRO
Observaciones SD

Alertas
Seguro/F venc
Técnica/F venc
Ruta/F venc
Matafuego/FVenc

Comandos
GUARDAR
◀ ▶

| Id_Co | Fecha | CatCor | Chofer | Litros | Precio | Km_Inicio |
|-------|-----------|--------|--------|--------|----------|-----------|
| 8 | 22/1/2020 | GasOil | | 25 | 50,00 \$ | 0 |
| 10 | 21/6/2020 | GasOil | | 64 | 47,00 \$ | 50 |
| * | (Nuevo) | | | 0 | 0,00 \$ | 0 |

Registro: 1 de 2 Sin filtro Buzcar

Aceptar Cancelar

Fuente: Google.com (2022)

<https://www.google.com/search?q=sistema+control+vehicular&rlz=>

2.2.2 Gestión Financiera:

2.2.2.1 Definición:

Según Córdoba, M. (2012). “Gestión Financiera”, M.C.P. La gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar y tomar decisiones, la función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es decir, la gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. (p. 2).

2.2.2.2 Importancia de la Gestión Financiera:

Según Fajardo, M. (2018). “Gestión Financiera Empresarial”, UTMACH. La importancia de la gestión financiera radica en el análisis estratégico de los indicadores financieros que permitan, alcanzar resultados que se enmarcan como metas y planes propuestos por la gerencia, cuidando el adecuado funcionamiento y flujo de liquidez de la empresa, haciendo posible el uso eficiente de los recursos. También posibilita establecer un plan de gestión que evalúe

los riesgos, permite asignar recursos de manera eficiente y mantiene de forma favorable las cuentas de la empresa. Los cuales evidencian las condiciones en que opera la empresa con base al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones al gestor financiero (p. 46).

2.2.2.3 Objetivos de la Gestión Financiera:

Según Fajardo, M. (2018). “Gestión Financiera Empresarial”, UTMACH. Su objetivo principal de la gestión financiera es, maximizar la riqueza de los accionistas y las utilidades de la empresa, logrando beneficios a corto, mediano, largo plazo mediante la aplicación de métodos y sistemas; brindando también bienestar a los titulares o socios de la empresa; consolidando y manteniendo la liquidez y la solvencia, mediante la utilización los recursos de manera eficiente (p. 49):

a) Maximización de la Riqueza de los Accionistas:

Es el objetivo esencial de la gestión financiera, porque todas las acciones se orientan en la obtención de un beneficio integral de la empresa. A través de la inversión a largo plazo en las diferentes áreas estratégicas de la empresa, como; la sistematización de procesos, excelencia en talento humano, buena atención al usuario o cliente, óptima producción, control adecuado de costos, cumplimiento de la normativa contable con los respectivos análisis financieros. Dichos factores coordinados adecuadamente, tienen como resultado el incremento de las ganancias por cada acción (indicador de utilidad por acción ordinaria). Por consiguiente, la posición financiera óptima, influye positivamente en la imagen corporativa, incidiendo en la maximización de la riqueza económica de los accionistas y la empresa.

b) Maximización de Utilidades de la Empresa:

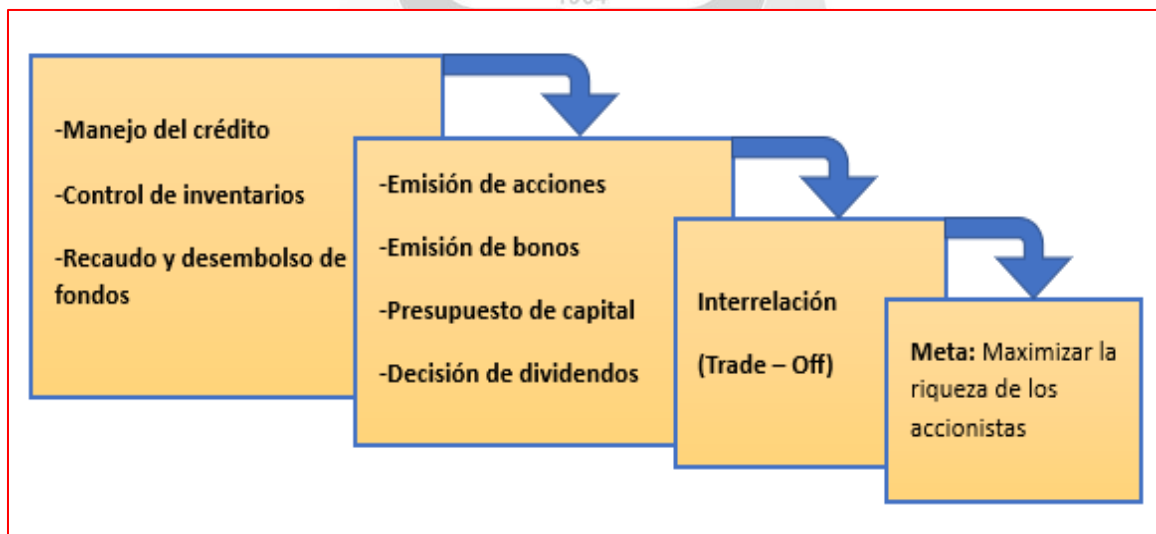
La maximización de utilidades es lo que busca toda empresa, ya sea a corto y mediano plazo, con la finalidad de garantizar el éxito en su crecimiento; porque al aumentar sus utilidades la empresa

estará en mejores condiciones para invertir y así elevar la producción, teniendo en cuenta que para maximizar sus utilidades y logre su crecimiento sostenible, se debe mejorar la eficiencia administrativa de los activos, de los costos y gastos.

2.2.2.4 Funciones de la Gestión Financiera:

Según Banco Mundial (<https://www.worldbank.org/en/search?q=gestion+financiera>). La gestión financiera tiene funciones imprescindibles, las cuales recaen en el gestor o administrador financiero de la empresa, de quién, dentro de sus responsabilidades está, poder garantizar el desarrollo y supervivencia de la empresa, incrementar utilidades, administrar deudas, garantizar inversiones, evaluar la liquidez, realizar el respectivo análisis financiero, llevar el control de inventarios oportunamente. También, es su función, de la gestión financiera; la asignación de fondos para los activos corrientes y activos fijos, logrando obtener, adecuadas alternativas de financiación y buen desarrollo de políticas de dividendos, dentro del contexto de los objetivos de la empresa.

Figura 6 Funciones de la Gestión financiera



Fuente: Elaboración propia

2.2.2.5 Relación de la Gestión Financiera con Otras Disciplinas:

Según Gestipolis.com (<https://www.gestipolis.com/variables-basicas-la-gestion-financiera-las-empresas/>).

a) Relación con la Economía:

En este caso, existe una relación estrecha, por lo que los gestores o administradores financieros deben comprender la estructura económica, sobre la micro y macroeconomía, donde los indicadores de la microeconomía están inmersos en las empresas (trabajadores, mercado, consumidores). Por otro lado, los indicadores de la macroeconomía están en la situación real de un país, los cuales a su vez tienen que estar al tanto de las fluctuaciones de la economía; todo ello contribuye a que los gestores puedan tomar buenas decisiones oportunamente, con la finalidad de maximizar la riqueza de los accionistas. Asimismo, se debe tener en consideración las teorías económicas, las cuales son de gran ayuda para los gestores de la administración, en el proceso de control e inversión empresarial.

b) Relación con la Contabilidad:

Entre la gestión financiera y la contabilidad, hay una gran relación, la cual es una de las bases fundamentales para la administración financiera, a través de ella es posible tener idea sobre la situación económica y financiera de la empresa, con base a los diferentes estados financieros; los cuales son utilizados y analizados por el administrador financiero, juntamente con los ratios financieros. De esa manera poder tomar decisiones pertinentes, con respecto a financiamiento, inversión y administración de la compañía o empresa.

2.2.2.6 Desarrollo del Modelo de Gestión Financiera:

Según Espinoza Bravo, María Fernanda. En su investigación “Modelo de Gestión Financiera para una Organización Perspectivas de Bolivia 2019”. Considera lo siguiente, para el desarrollo de un determinado modelo de gestión financiera, se debe tener en cuenta que la fase previa a la planificación, es muy importante en este proceso, es ahí, donde se gestan políticas genéricas y estrategias de organización; no se puede planificar, tampoco presupuestar nada financieramente, si no se considera los objetivos estratégicos de la empresa; en consecuencia, la presente fase se puede clasificar en dos la presente fase:

a) La planificación de actividades:

Específicamente, está encaminada a definir todas las actividades de funcionamiento, coordinando con el plan estratégico de la empresa. La presente fase deberá contribuir a la realización de un plan estratégico acorde a los fines y objetivos de la empresa, es necesario tener en consideración todos estos planteamientos para crear una propuesta operativa reflejada en planes, que posteriormente se trasuntan en términos de operaciones económicos, financieros, presupuesto global y consolidado para la empresa.

b) La Planificación Financiera:

La presente fase se refiere a la planificación presupuestaria, la cual consiste en revisar los gastos planificados y la programación del presupuesto de ingresos realizados con relación a las proyecciones para la gestión y los tarifarios existentes; asimismo, el presupuesto de gastos programados con relación a los POAS. Para poder efectuar dicho proceso de planificación, se tiene que considerar en plan de cuentas de la entidad o empresa.

2.2.2.7 Las Finanzas:

Según Fajardo, M. (2018). “Gestión Financiera Empresarial”, UTMACH. Considera que, desde el punto de vista etimológico, la palabra “finanzas”, proviene de “finance” que es adoptada del francés, existiendo desde siglo XIII, formada con verbo de “finer”; el cual es derivado de “finir” donde aquellos tiempos tenía el significado de “pagar” o dar por concluido un trato; asimismo “finir” es proveniente del latín “finis” que significa “fin, término, suspensión”. Por lo que dicho término era normalmente usado en todo lo relacionado con temas de comercio, bancos, finalización de una transacción económica o transferencia de recursos financieros. Por lo que se puede entender y mencionar que el ámbito de finanzas es dinámico y amplio, y está, relacionada con todas las actividades que se ejecutan en las empresas: ya sea desde la contratación de personal, hasta el lanzamiento de nuevos productos o servicios. Es decir, las finanzas son parte o una rama de la economía y la administración de empresas, que se aboca al estudio de intercambio de capital entre personas, empresas, estados. También estudia la obtención de capital (financiación) y también las transacciones que involucran la inversión y ahorro, teniendo en consideración el riesgo que esto implica. A la vez estudia el comportamiento de los diferentes entes económicos con relación al intercambio de bienes/capital que existe entre ellos; los entes están constituidos por personas o grupos de personas quienes realizan una transferencia de bienes o servicios dentro de una actividad económica; a continuación, definiremos los siguientes (pp. 40-42):

a) Empresas:

Es una institución u organización, dedicada a producir un producto o prestar servicio, de esa forma poder cubrir las necesidades de los usuarios o clientes, obteniendo de dicha actividad un rédito económico.

b) Clientes:

Persona natural o jurídica, considerados como fuentes principales de ingresos de las empresas, por ello, los clientes son la pieza clave o razón de ser de una empresa, porque ellos son los que compran los bienes o servicios producidos por las empresas.

c) Empleados:

Son aquellos que intervienen en la operatividad de la empresa, quienes poseen destrezas para realizar tareas dentro de la compañía, teniendo ingresos por la actividad ofrecida por la entidad. Dentro de los estados financieros se registran en la cuenta de los gastos administrativos.

d) Proveedores:

Son aquellos que proveen bienes o servicios a las empresas para su funcionamiento, dicho rubro se registra en la cuenta de pasivos, el cual puede ser a corto o largo plazo.

e) Bancos:

Entidades financieras, quienes se encargan de la prestación de capital para las personas o grupos de personas, a través del otorgamiento de créditos o préstamos económicos, para poner en marcha nuevos emprendimientos o empresas, los cuales se registran en las cuentas de activos, con relación a los estados financieros.

f) Gobierno:

Son aquellos que se encargan de regular el mercado interno a través de la aplicación de normativas y leyes en el actuar de aquellos entes financieros, asimismo, controlan la redistribución de los ingresos y de la oferta de los servicios que estos ofrecen a la sociedad, como: los servicios básicos, educación, etc.

g) Accionistas:

Son aquellas personas que tienen las acciones de una entidad o empresa (dueños de las acciones), para quienes, los gerentes financieros buscan maximizar la riqueza, mediante el incremento de utilidades que se generan por la operatividad de la compañía.

2.2.2.8 Indicadores financieros:

Según Rivera Mena, Lucia Alejandra. En su investigación “Indicadores financieros para el sector alimentos y bebidas de las pequeñas y medianas empresas del distrito metropolitano de Quito - 2019”. Considera que el manejo y aplicación de los ratios o indicadores financieros, son muy importantes, ya que son herramientas, que nos permiten, analizar, evaluar, diagnosticar, conocer la situación de una entidad o empresa, de esa forma también nos facilita tomar acciones pertinentes y de manera oportuna, en bien de la institución o empresa en general. La importancia de los indicadores, radica en que nos aportan información real, precisa y valiosa; por lo tanto, también ofrecen soluciones para optimizar la rentabilidad, liquidez, solvencia, entre otras.

Existen diversos indicadores, los cuales son indispensables para toda compañía. Por lo que, ahora, mencionaremos los principales, que toda empresa u organización, debe manejar y aplicar para, mejorar sus ventas y/o lograr una adecuada gestión financiera.

a) Indicadores de liquidez:

Los ratios en cuestión, permiten medir el grado de solvencia que tiene una compañía, es decir, la capacidad que tiene una compañía o empresa para transformar sus activos en dinero efectivo. También, evidencia la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en corto plazo; dichos indicadores, sirven para calcular el nivel de efectivo que posee la compañía, asimismo, permite evidenciar la capacidad de la compañía, al momento de convertir los activos corrientes en activos circulantes.

1. *Liquidez general o razón corriente:* Es un indicador que nos permite conocer la facilidad que tiene la compañía para cumplir con sus obligaciones en un corto plazo.

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

2. *Prueba ácida:* El indicador en mención, permite evidenciar si la entidad, tiene la capacidad de pagar sus pasivos corrientes, con los activos rápidos. Dicho indicador, resta el valor del inventario, por lo que, refleja, la facilidad de pago que muestra la entidad, con sus activos corrientes, que se pueden convertir en efectivo a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

3. *Prueba defensiva:* Este indicador permite evaluar, si la empresa, está en la capacidad de operar a corto plazo, con sus activos más líquidos.

$$\text{Prueba defensiva} = (\text{Caja y Bancos} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$$

4. *Capital de trabajo o fondo de maniobra:* El presente indicador permite evaluar, si la compañía tiene suficiente capital para llevar a cabo las operaciones diarias. Facilita calcular, la capacidad que tiene la compañía para liquidar sus pasivos circulantes con el efectivo excedente de sus operaciones.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

b) Indicadores de gestión o actividad:

Los indicadores financieros mencionados posibilitan, la detección de la efectividad y la eficiencia en la gestión de la entidad. En otras palabras, cómo es que funcionaron las políticas de gestión de la entidad, referentes a las ventas al contado, ventas totales, cobros y gestión de inventarios.

1. Rotación de cartera: Este índice mide, en promedio, cuánto tiempo demora una compañía en el cobro de sus clientes. Si el monto de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la compañía posee una acumulación de clientes con deuda, por lo que se pierde la capacidad de pago; calcular este indicador nos permite, determinar si es necesario modificar las políticas de cobro de la entidad.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

2. Rotación de inventarios: Dicho indicador, mide la facilidad que tiene la entidad, para transformar su inventario en efectivo o cuentas por cobrar; permite calcular cuántas veces se repone el stock al año o en un periodo específico.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario promedio} * 360}{\text{Costo de las Ventas}}$$

3. Periodo medio de pago a proveedores: El presente indicador representa, el tiempo medio “en días” que una compañía tarda en pagar, sus deudas a los proveedores.

$$\text{Periodo de pago a proveedores} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Compras a proveedores}}$$

4. Rotación de caja y bancos: Este indicador es muy interesante, porque nos facilita, tener una referencia sobre el efectivo que existe en caja, para cubrir los días de venta.

$$\text{Rotación de Caja y Bancos} = \frac{\text{Caja y Bancos} * 360}{\text{Ventas}}$$

5. Rotación de activos totales: La finalidad de este indicador, es medir las ventas que genera la entidad por cada sol o dólar invertido.

$$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

6. Rotación de activo fijo: El indicador en mención, es similar al anterior, solo que, en lugar de tener en cuenta los activos totales, tiene en cuenta los activos fijos.

$$\text{Rotación de activo fijo} = \text{Ventas} / \text{Activo Fijo}$$

c) Indicadores de endeudamiento:

El indicador de endeudamiento financiero, corresponde al análisis de las finanzas que se ejecutan en la compañía. El cual determina una relación de deuda y se utiliza para la medición del apalancamiento financiero de las entidades, definiendo cómo utilizan sus activos y pasivos, básicamente, a corto plazo; generalmente, utilizan dicho indicador, como método de inversión, lo cual, podría resultar para ellas favorable o desfavorable. Este indicador permite identificar cuánta deuda emplea la compañía para poder financiar sus activos, con relación al patrimonio neto.

$$\text{Endeudamiento} = \text{Total pasivo} / \text{Patrimonio neto}$$

d) Indicadores de rentabilidad:

Los indicadores de rentabilidad, revelan el valor de las ganancias que son obtenidas a través de los activos. Es decir, muestran los beneficios que logra la empresa, mediante sus operaciones. Los indicadores de rentabilidad evidencian, qué tan bien la entidad está usando sus recursos para lograr un retorno favorable.

1. Rentabilidad sobre activos (ROA): El presente indicador de rentabilidad sobre activos / ROA (Return On Assets), permite mostrar la eficiencia, con que la entidad, utiliza los activos totales, para la generación de beneficios o ingresos.

$$\text{ROA} = \text{Beneficio neto} / \text{Activos}$$

2. Rentabilidad sobre capital o económica (ROE): El ROE ('return on equity' por sus siglas en inglés) es un índice muy útil para los propietarios e inversores que quieran conocer la ganancia que se obtiene, por cada dólar empleado en las operaciones de la entidad. Este es un indicador que se emplea para la evaluación sobre la longevidad de la empresa.

$$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Fondos propios (o patrimonio neto de la sociedad)}$$

3. Margen neto de utilidad: El presente indicador se emplea con la finalidad de conocer si la entidad tiene los costes operativos apropiados y si está generando suficientes ganancias a partir de los ingresos que se generan por las ventas.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \text{Ventas totales} - \text{costes y gastos (incluyendo deducciones de intereses e impuestos)}$$

4. Rentabilidad operacional sobre inversiones: La rentabilidad operacional es la relación entre la utilidad y la totalidad de ventas, Conocido también como, ingresos operacionales. Este ratio se compara con el costo ponderado del capital al momento de la evaluación, de la rentabilidad real.

$$\text{Rentabilidad operacional sobre inversiones} = \text{Utilidad operacional} / \text{activos totales}$$

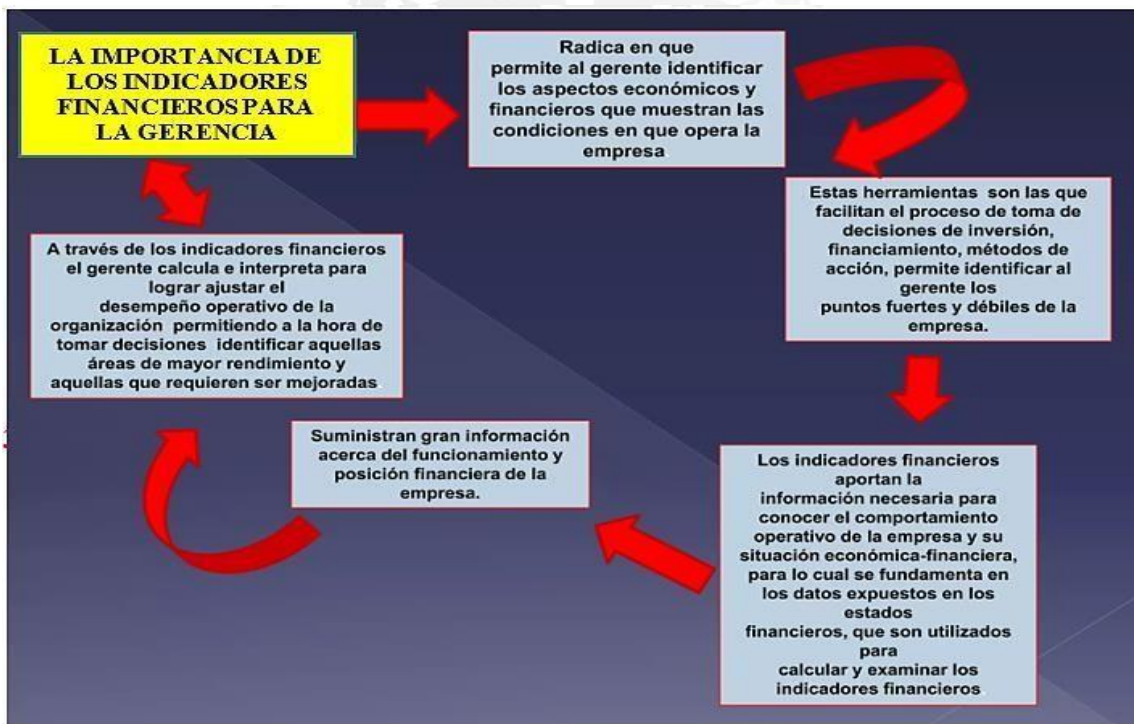
5. Rentabilidad sobre el patrimonio: El presente indicador es aplicado, con la finalidad de evaluar, la capacidad que tiene la entidad; para la generación de beneficios, mediante la inversión de los accionistas.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \text{Utilidad neta} / \text{patrimonio neto} * 100$$

6. **Margen de EBITDA:** El EBITDA proviene de las siglas en inglés “Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization”; el cual significa: beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización. Este es, un indicador de rentabilidad, aplicado para la medición del desempeño operacional de la entidad. Evidencia, qué tan rentable es la empresa, sin deducir los intereses, impuestos, amortizaciones y las depreciaciones, como tal.

$$\text{Margen de EBITDA} = (\text{EBITDA}/\text{Ingresos}) \times 100$$

Figura 7 Importancia de los indicadores financieros para la gerencia



Fuente: Google.com (2022)

https://www.google.com/search?q=indicadores+financieros&rlz=1C1ONGR_esPE1047PE1047&sxsrf=AJOqlzXeb7YydFsC_9NDCROhjBdVcg242Q:1678540761055&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwji2rbO-9P9AhVIHLkGHThoCscQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=657&dpr=1

CAPÍTULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL

3.1 CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL:

De acuerdo a la Ley Nro. 28015 que tiene por finalidad, la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPE, de esa forma incrementar el empleo sostenible, su productividad, rentabilidad, la contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y también su contribución a la recaudación tributaria. La MYPE, es la unidad económica establecida, por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial. Además, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, precisa, las políticas nacionales de promoción de las, micro y pequeñas empresas y coordina con las entidades del sector público y sector privado, la coherencia y complementariedad de políticas sectoriales.

El Estado, también promueve un ambiente adecuado y favorable, que permite la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y siendo un apoyo para los nuevos emprendimientos, mediante los Gobiernos Nacional, Regionales y Locales; asimismo, instituye un marco legal e impulsa la inversión privada; también, genera y promueve una oferta de servicios empresariales direccionados a poder optimizar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE; instaurando políticas que faciliten la organización y asociación empresarial, para el incremento económico mediante el empleo sostenible.

3.1.1 El REMYPE y sus beneficios:

Es el registro, en la cual las micro y pequeñas empresas logren inscribirse, para poder tener acceso a los diferentes beneficios de la Ley MYPE.

3.1.2 Requisitos del REMYPE:

Para la obtención de múltiples beneficios, se deberá, cumplir con los siguientes requisitos, fundamentales:

- Ubicarse en alguna de las categorías empresariales, establecidas para las MYPES.
- No deben encontrarse, bajo alguno de los supuestos de exclusión del marco normativo de las MYPES.

- El RUC de la entidad o empresa, debe estar vigente.
- Tener el Usuario y la Clave SOL.
- Tener mínimo un (1) trabajador.

3.1.3 Los beneficios del REMYPE:

El deseo de las micro y pequeñas empresas, es la obtención de beneficios, que les permitan, mejorar su economía, y así poder crecer, logrando sus objetivos y metas trazadas. Por eso, al inscribirse en REMYPE tienen la oportunidad de contar con los siguientes beneficios:

- Facilidades para la asociación, con el mercado privado y compras estatales.
- Oportunidades de ser partícipes, en los diversos eventos, exposiciones nacionales o internacionales.
- Participación en, contrataciones y también en adquisiciones con el Estado.
- Los trabajadores de dichas empresas podrán contar con el régimen laboral especial, si la MYPE supera las ventas, por dos años consecutivos.

3.2 RÉGIMEN LABORAL DE LA EMPRESA:

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, en lo laboral, tiene personal en planilla, que se encuentra dentro de los alcances de la Ley laboral MYPE de la Pequeña empresa (MYPE), la cual otorgar a los trabajadores los siguientes derechos y/o beneficios:

- a) Remuneración no menor a la Remuneración Mínima Vital.
- b) Jornada laboral 8 horas diarias y 48 horas semanales como máximo.
- c) Un día de descanso a la semana (no necesariamente el domingo)
- d) Descanso pagado en los días feriados establecidos en el régimen laboral común
- e) Vacaciones, 15 días al año (remunerado).
- f) CTS, que equivale a medio sueldo por año de servicios.
- g) Derecho a 2 gratificaciones al año (en julio y diciembre), equivalentes a medio sueldo cada una.
- h) Indemnización por despido arbitrario: 20 remuneraciones diarias por año de servicios, con un límite de 120 remuneraciones diarias (4 sueldos mensuales).

i) Afiliación al Sistema Nacional de Pensiones (ONP) o al Sistema Privado de Pensiones (AFP).

j) Afiliarse a EsSalud

Es indispensable, señalar que, la Ley MYPE laboral no considera, la asignación familiar, como si lo hace el régimen general.

También, cabe señalar que la empresa cuenta con profesionales, que no tienen vínculo formal, tampoco algún grado de dependencia, con la entidad; por lo que califican como prestación de servicios, el cual está respaldado con una forma de contrato, "locación de servicios"; amparado en el Código Civil - Artículo 1764.

3.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho, primordial, del personal o todos los trabajadores y su objetivo es la prevención de los accidentes en el trabajo y enfermedades ocupacionales; y para ello, todas las entidades públicas deben propiciar la mejora de las condiciones de la SST, con la finalidad de evitar, daños en la integridad física y mental de los trabajadores, durante el trabajo.

En Perú, la SST, está normada por la siguiente Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; su Reglamento, aprobado, con Decreto Supremo N° 005-2012-TR, y sus modificatorias, respectivamente. La presente Ley es aplicable a todos los sectores, ya sean, económicos y de servicios, asimismo, comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el país, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, y también, trabajadores por cuenta propia.

3.3.1 Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST):

Es aquel órgano de consulta, participación y control de las actuaciones de la entidad, con referencia a la SST; tiene facultades y obligaciones en temas de prevención de riesgos:

- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (Bipartito): Representantes del empleador y de los trabajadores.
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (Paritario): Igual número de representantes del empleador y de los trabajadores.

3.3.2 Funciones y Responsabilidades del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Según el Artículo 42 del DS. N° 005-2012-TR:

- a) Tener conocimiento sobre los diferentes documentos e informes relacionados con las condiciones de trabajo, los cuales sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de SST.
- b) Es de su competencia, también, aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la entidad o empleador.
- c) Aprobar el Programa Anual de SST.
- d) Tener conocimiento y aprobar la Programación Anual del Servicio de SST.
- e) Ser partícipe, en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las diferentes políticas, planes y programas de promoción de la SST; asimismo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- f) Asimismo, dentro de sus funciones está, aprobar el plan anual de capacitación al personal sobre SST.
- g) Debe promover que se le brinde, una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos, al nuevo personal que ingresa.
- h) Debe ser vigilante, sobre el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la SST; así como, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud.
- i) Asegurar que todo el personal, tengan conocimiento sobre los reglamentos, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relacionados con la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- j) También debe promover el compromiso, colaboración, la participación activa del personal en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la comunicación eficaz, la participación del personal en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, etc.
- k) Inspeccionar periódicamente las áreas, administrativas, operativas, instalaciones, equipos, maquinaria, con la finalidad de reforzar la gestión preventiva.

- l) Tener en consideración las situaciones e investigar las causas de todos los sucesos, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que puedan ocurrir en el trabajo, brindando las recomendaciones pertinentes, de esa manera evitar que suceda nuevamente.
- m) Verificar el cumplimiento eficaz de sus recomendaciones y evitar la repetición de accidentes y ocurrencia de enfermedades profesionales.
- n) Dar recomendaciones adecuadas para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficiencia.
- o) Analizar y emitir informes sobre estadísticas de los sucesos, accidentes y enfermedades ocupacionales que ocurren en el lugar de trabajo, dicho registro y evaluación deben ser actualizados constantemente por la unidad orgánica de seguridad y salud en el trabajo del empleador.
- p) Colaborar con los servicios médicos y primeros auxilios.
- q) Supervisar los servicios de SST y la asistencia y asesoramiento al empleador y personal.
- r) Reportar a la máxima autoridad de la entidad o empleador la siguiente información:
- El accidente mortal o el incidente peligroso, de forma inmediata.
 - La investigación de cada accidente mortal y medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de lo sucedido.
 - Las estadísticas trimestrales de incidentes, sucesos y enfermedades ocupacionales.
 - Las actividades trimestrales del CSST.
- s) Llevar el control, en el Libro de Actas, el cumplimiento de acuerdos.
- t) Reunirse mensualmente de forma ordinaria para poder analizar y evaluar el avance de los objetivos que se establecieron en el programa anual, y en forma extraordinaria para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan.

3.3.3 Implementación del CSST:

El CSST, debe ser implementado en las diferentes entidades públicas. Para tal fin se deben considerar los siguientes puntos:

- Las entidades públicas que tienen 20 o más trabajadores, tienen la obligación de formar el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Las entidades públicas que tienen menos de 20 trabajadores, deben elegir a un Supervisor, quien ejecute las responsabilidades y obligaciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Figura 8 Acta de nombramiento del supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

**ACTA DE NOMBRAMIENTO DEL SUPERVISOR DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N°005-2012-TR, siendo las diez horas del doce de enero del 2023, en las instalaciones de la empresa, ubicada Calle Santa Teresa Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde - Poroy – Cusco – Cusco. Se han reunido los trabajadores para la Elección del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Verificando el quórum necesario se da inicio al proceso de elección del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), contando como facilitador al Gerente General, quien informa sobre los requisitos básicos que debe reunir el SSST, así como las responsabilidades que asumirá durante el período a cargo de la Supervisión.

Los trabajadores han elegido y designado democráticamente al Supervisor de Seguridad para cumplir los cometidos y por ende se le otorga el puesto de Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo a:

1.- Luis Sánchez Rojas, con DNI: 42835405

Con las competencias, facultades, garantías y sigilo profesional que se derivan del citado texto legal.

Culminada la elección del supervisor de seguridad y Salud en el Trabajo proceden a firmar el acta en señal de conformidad.



GERENTE GENERAL



SUPERVISOR

Fuente: Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

3.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL BACHILLER:

La empresa en mención tiene un MOF para los diferentes puestos de trabajo, también, tiene un organigrama básico. Asimismo, se logró dialogar con el administrador, quién nos brindó información sobre las diferentes actividades que se realizan en cada puesto de trabajo, a partir de ello se elaboró el siguiente cuadro.

Figura 9 MOF de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

| DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS | | |
|----------------------------|---|-----------------|
| PUESTO | FUNCIÓN | SUPERVISOR |
| GERENTE GENERAL | Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la Gerencia General, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas, a los documentos de gestión aprobados; y a las políticas y planes de la empresa, utilizando de forma eficiente y eficaz los recursos de la misma. | Gerente General |
| ADMINISTRACIÓN | Dirigir (canalizar las órdenes que provienen de las instancias gestoras hacia todas las áreas del organigrama, para que esas órdenes se ejecuten), planificar y organizar (organización y el diseño de planes a medio y largo plazo que contemplen acciones alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Asimismo, asignar los recursos necesarios: materiales, económicos y humanos; para asegurar que los flujos de trabajo sean efectivos y que se cumplan las metas de la empresa) | Gerente General |
| CONTABILIDAD | Diligenciar y mantener actualizados los libros de contabilidad (auxiliares, diario, mayor y balances, inventarios), elaborar y presentar los estados financieros, elaborar informes con destino a la gerencia, elaborar declaraciones de impuestos de la empresa. | Gerente General |
| ÁREA MARKETING Y VENTAS | Planeación y desarrollo de estrategias de marketing, Promoción de ventas, Comunicación, brindar soluciones inmediatas a las solicitudes de los clientes. | Gerente General |
| AREA OPERATIVA | Realizar la tarea de brindar el servicio, controlando, monitoreando, organizando, las unidades vehiculares y los respectivos conductores, guías, para poder brindar un servicio adecuado. | Gerente General |

Fuente: Elaboración propia, con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

(2022)

A continuación, a través de un cuadro se detalla las actividades o funciones del Bachiller.

Figura 10 Descripción de las Funciones del Asistente Contable

| DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL BACHILLER (ASISTENTE CONTABLE) | |
|--|---|
| Nº | FUNCIONES |
| 01 | Archivar y organizar los documentos contables |
| 02 | Efectuar el análisis general de las cuentas y registros contables a efectos de cumplir oportunamente con la presentación de los registros de ventas y compras, como así también de los libros Diario y Mayor ante la SUNAT. |
| 03 | Mantener actualizados los registros auxiliares asignados de aquellas cuentas del sistema contable. |
| 04 | Preparar cuadros, informes, listados, memorándums y otros documentos simples propios del Departamento de Contaduría. |
| 05 | Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa |
| 06 | Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. |
| 07 | Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa. |

Fuente: Elaboración propia, con información de la empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

(2022)

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA

4.1 DESARROLLO PRÁCTICO DE LAS CONTRIBUCIONES PLANTEADAS POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA

4.1.1 Síntesis de la Realidad Problemática:

La empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, es una compañía peruana, cuya actividad principal es, brindar servicio de transporte turístico a nivel local y nacional (paseos, excursiones, visitas de estudio, campamentos, retiros y todo tipo de eventos).

El problema de la empresa radica en la falta de un adecuado control y organización de las unidades vehiculares, todo ello radica en causas como, por ejemplo, no se tiene un base de datos con información precisa y útil de cada unidad vehicular, falta de una adecuada organización y distribución de las unidades vehiculares, áreas que requieren equipar, falta capacitar al personal; los cuales en su conjunto forman un gran problema, el cual impide el adecuado y eficaz funcionamiento de la empresa, incidiendo así en la gestión financiera y rentabilidad de la empresa.

4.1.2 Desarrollo del Caso:

4.1.2.1 Problema:

Luego de analizar, el estado situacional de la empresa en mención, se logró determinar lo siguiente; no cuenta con un adecuado sistema, ya sea manual o digital de control y organización de las unidades vehiculares, para brindar el servicio de manera óptima. Asimismo, se identificaron situaciones que requieren ser implementados o mejorados oportunamente:

1. Falta de un registro de datos e información útil y precisa de cada unidad vehicular, y sus respectivos conductores.
2. Falta de fluidez en el cumplimiento de determinadas tareas y la atención a los clientes que requieren información o desean contar con los servicios de la empresa.

3. Otro de los problemas identificados es la falta de una mejor organización, la cual genera un impacto negativo en las operaciones generales de la empresa y el personal en su conjunto, además no permite equilibrar los presupuestos, incrementar los ingresos o desempeñar las tareas de forma eficaz, el cual conduce a reducir los ingresos económicos de la empresa.

4.1.2.2 Causas:

a) Humano:

C1. Falta personal en el área de marketing y ventas.

El personal con que cuenta la empresa no se abastece para la atención a los clientes que solicitan información sobre el servicio, por lo que se requiere más personal en dicha área para poder brindar un servicio óptimo y de esa manera poder cubrir las expectativas de los clientes, sobre todo en fechas donde hay más demanda.

C2. Personal con dominio básico de idiomas extranjeros.

El personal tiene nivel básico del inglés u otros idiomas extranjeros, el cual dificulta una comunicación fluida, en algunos casos no se logra entablar un diálogo adecuado, sobre todo con los turistas extranjeros.

C3. Personal con conocimiento básico sobre tecnología y programas informáticos.

Algunos trabajadores que laboran en la empresa requieren capacitación sobre aplicativos y programas informáticos que se utilizan en la empresa para realizar los diferentes trabajos de manera adecuada.

b) Máquina:

C4. Falta de mantenimiento oportuno a las unidades vehiculares.

La empresa cuenta con una flota de vehículos, las cuales al estar al servicio sufren desperfectos, y en algunos casos llegan a estar inoperativos y requieren mantenimiento, dichas situaciones

hacen que no se pueda disponer o contar con el servicio de dichas unidades.

C5. Falta de actualización y mantenimiento de equipos tecnológicos.

La empresa cuenta con equipos tecnológicos, de los cuales algunos requieren actualización o mantenimiento, al estar en esas condiciones dificultan efectuar o cumplir con los trabajos oportunamente.

C6. Falta de equipamiento con recursos tecnológicos.

La empresa requiere la implementación con equipos tecnológicos, sobre todo en las áreas de recursos humanos, marketing y ventas, para sistematizar información útil y efectuar el trabajo de manera más oportuna, precisa y actualizada.

c) Método:

C7. Falta de un adecuado registro de información de cada unidad vehicular.

No hay una base de datos actualizada donde se registre información útil y precisa de cada unidad vehicular de acuerdo a su estado, condición, características, ubicación, etc. Por lo que dificulta poder brindar un servicio óptimo. Afectando así los ingresos económicos de la empresa.

C8. Organización inadecuada de las unidades vehiculares.

La empresa tiene dificultades al momento de organizar y disponer de los vehículos a raíz de que no se tiene un adecuado registro y control sobre su ubicación, turno de salida y hora de llegada.

C9. Falta de coordinación e información fluida entre las diferentes áreas de la empresa.

No hay una correcta y oportuna coordinación e información entre las diferentes áreas de la empresa, las cuales ocasionan

inconvenientes como, por ejemplo, desconocimientos de algunas situaciones que se van dando durante el trabajo.

d) Materiales:

C10. Falta de planificación para la compra de materiales acorde a la necesidad de la empresa.

En algunos casos la empresa realiza compras de materiales que no son de urgencia, la cual ocasiona gastos innecesarios, afectando así la economía de la empresa.

C11. Altos costos, por compras no planificadas.

Al hacer compras, que no se hayan planificado, la empresa está incurriendo en sobrecostos, y los productos adquiridos son de poca utilidad, dicha acción perjudica económicamente a la empresa.

C12. Falta de control de compras realizadas.

La falta de un control adecuado de las compras efectuadas hace que no se destine y utilice oportunamente dichos materiales, en algunos casos se desconoce dónde fue destinado.

4.1.2.3 Situación actual de la empresa.

a) Priorización de Puntos Críticos:

1. Falta personal en el área de marketing y ventas
2. Personal con dominio básico de idiomas extranjeros.
3. Falta de mantenimiento oportuno a las unidades vehiculares.
4. Falta de equipamiento con recursos tecnológicos.
5. Falta de un adecuado registro de información de cada unidad vehicular
6. Organización inadecuada de las unidades vehiculares.
7. Falta de coordinación e información fluida entre las diferentes áreas de la empresa.
8. Falta de planificación para la compra de materiales acorde a la necesidad de la empresa.

4.1.2.4 Justificación de la situación actual de la empresa:

1. Falta personal en el área de marketing y ventas.



El personal con que cuenta la empresa no se abastece para la atención a los clientes que solicitan información sobre el servicio, por lo que se requiere más personal en dicha área para poder brindar un servicio óptimo y fluido, de esa manera poder cubrir las expectativas de los clientes, sobre todo en fechas donde hay más demanda.

Figura 11 Falta de fluidez, en la atención a los usuarios o clientes



Fuente: Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

Figura 12 Reclamo sobre la falta de fluidez en la atención

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | |
|--|-------------------------|--|
| FECHA: | 19-12-22 | HOJA DE RECLAMACIÓN N° 0014 |
| Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. RUC: 20601187818 Mz. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde – Poroy - Cusco – Cusco. | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/CLIENTE | | |
| NOMBRE: | Steve Garcia Campos | |
| TELEFONO: | 920 286 452 | |
| EMAIL: | garcia.ste.42@gmail.com | |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO (Marque con X) | | |
| PRODUCTO | | DESCRIPCIÓN: |
| SERVICIO | X | Demora en la atención a los usuarios o clientes |
| 3. RECLAMO/QUEJA | | |
| DESCRIPCIÓN/DETALLE: | | |
| <p>Habiendo solicitado informe sobre el número que presta la empresa para poder elegir el paquete turístico que me conviene de acuerdo al costo, circuito, características del vehículo, pero debo manifestar mi malestar por la demora en la atención, razón por la cual ya no tomare los servicios de la empresa. Sugiero tener fluidez y buena atención al cliente.</p> | |  FIRMA/USUARIO |
| | |  FIRMA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD/EMPRESA |

Fuente: Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

2. Personal con dominio básico de idiomas extranjeros.

El personal tiene nivel básico del inglés u otros idiomas extranjeros, el cual dificulta una comunicación fluida, en algunos casos no se logra entablar un diálogo adecuado, sobre todo con los turistas extranjeros.

3. Falta de mantenimiento oportuno a las unidades vehiculares.

La empresa cuenta con una flota de vehículos, las cuales al estar al servicio sufren desperfectos, y en algunos casos llegan a estar inoperativos y requieren mantenimiento, dichas situaciones hacen que no se pueda disponer o contar con el servicio de dichas unidades.

Figura 13 Vehículos que requieren mantenimiento

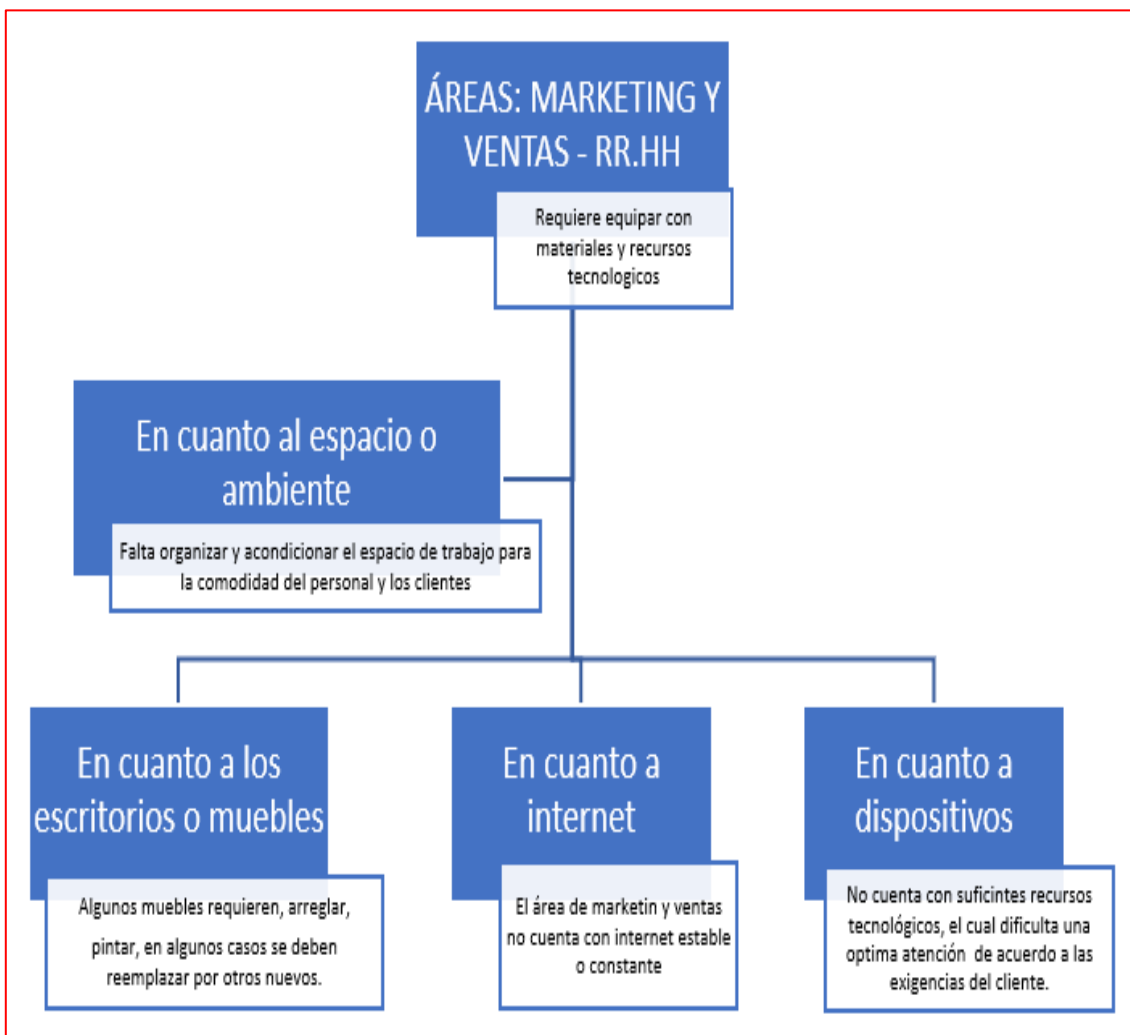


Fuente: Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L." (2022)

4. Falta de equipamiento con recursos tecnológicos.

La empresa requiere la implementación con equipos tecnológicos, sobre todo en las áreas de recursos humanos, marketing y ventas, para sistematizar información útil y realizar el trabajo de manera más oportuna, precisa y actualizada.

Figura 14 Situación actual de las áreas, Marketing y Ventas - Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

5. Falta de un adecuado registro de información de cada unidad vehicular.

La empresa utiliza un formato físico, manual y muy básico, el cual hace que se cometan errores, no existe una base de datos actualizada donde se registre información útil y precisa de cada unidad vehicular de acuerdo a su estado, condición, características, ubicación, etc. Por lo que dificulta poder brindar un servicio óptimo. Afectando así los ingresos económicos de la empresa.

Figura 15 Formato manual básico para el registro y control vehicular

| FECHA | | HORAS | | PLACA | CONDUCTOR | MOTIVO | KILOMETRAJE | | OBSERVACIONES |
|--------|---------|--------|---------|-------|-----------|--------|-------------|--|---------------|
| SALIDA | INGRESO | SALIDA | INGRESO | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Fuente: Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L." (2022)

6. Organización inadecuada de las unidades vehiculares.

La empresa tiene dificultades al momento de organizar y disponer de los vehículos a raíz de que no se tiene un adecuado registro y control sobre su ubicación, turno de salida y hora de llegada.

Figura 16 Organización vehicular actual de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

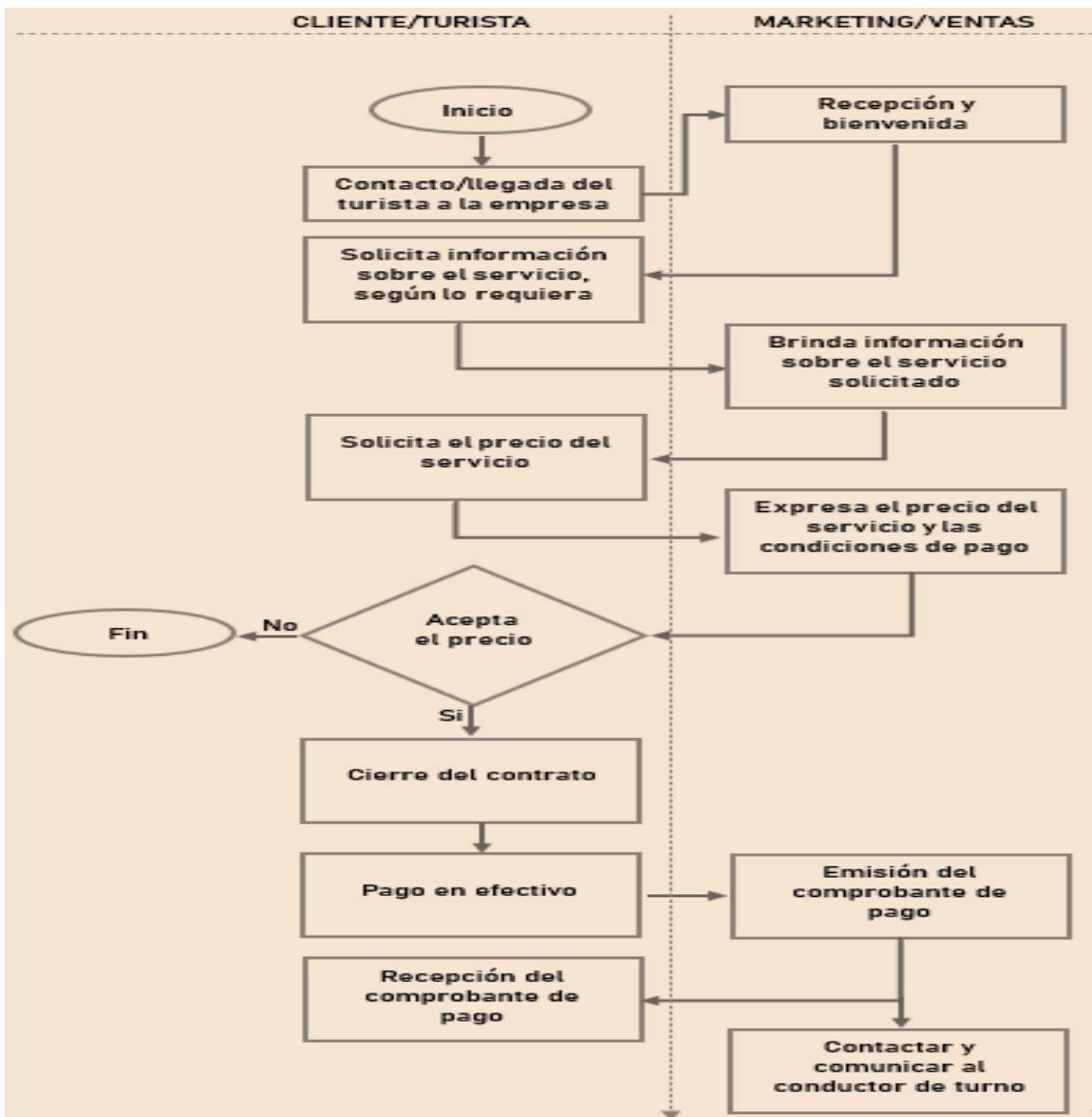


Fuente: Elaboración propia con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

7. Falta de coordinación e información fluida entre las diferentes áreas de la empresa.

No hay una correcta y oportuna coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, las cuales ocasionan inconvenientes como, por ejemplo, desconocimientos de algunas situaciones que se van dando durante el trabajo o proceso de brindar el servicio.

Figura 17 Flujograma General de Procesos de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.”

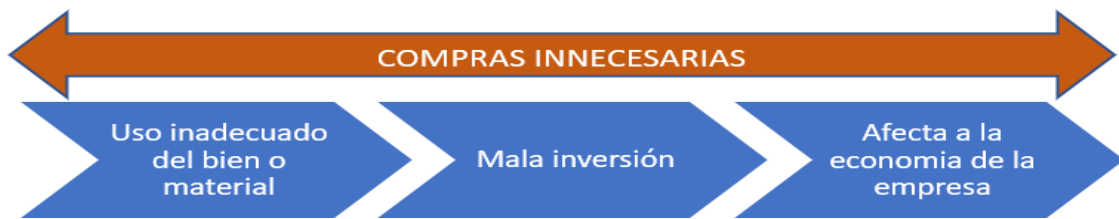


Fuente: Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

8. Falta de planificación para la compra de materiales acorde a la necesidad de la empresa.

En algunos casos la empresa realiza compras de materiales que no son de urgencia, la cual ocasiona gastos innecesarios, afectando así la economía de la empresa.

Figura 18 Adquisición de material no planificada



Fuente: Elaboración propia con información de la empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L." (2022)

4.1.2.5 Objetivos de la mejora empresarial.

- a) Cumplimiento de funciones de manera óptima y oportunamente por parte del personal en las diferentes áreas.
- b) Control y organización adecuada de las unidades vehiculares
- c) Minimización de gastos
- d) Optimizar las utilidades de la empresa

4.1.3 Propuesta para la mejora empresarial.

1. Contar con más personal en el área de marketing y ventas, y de esa forma poder atender y brindar información de manera adecuada y fluida a los clientes o turistas que quieran contar con los servicios de la empresa. De esa manera cubrir las expectativas de los clientes y por ende mejorar los ingresos económicos de la empresa.

Figura 19 Propuesta de mejora sobre la atención a clientes



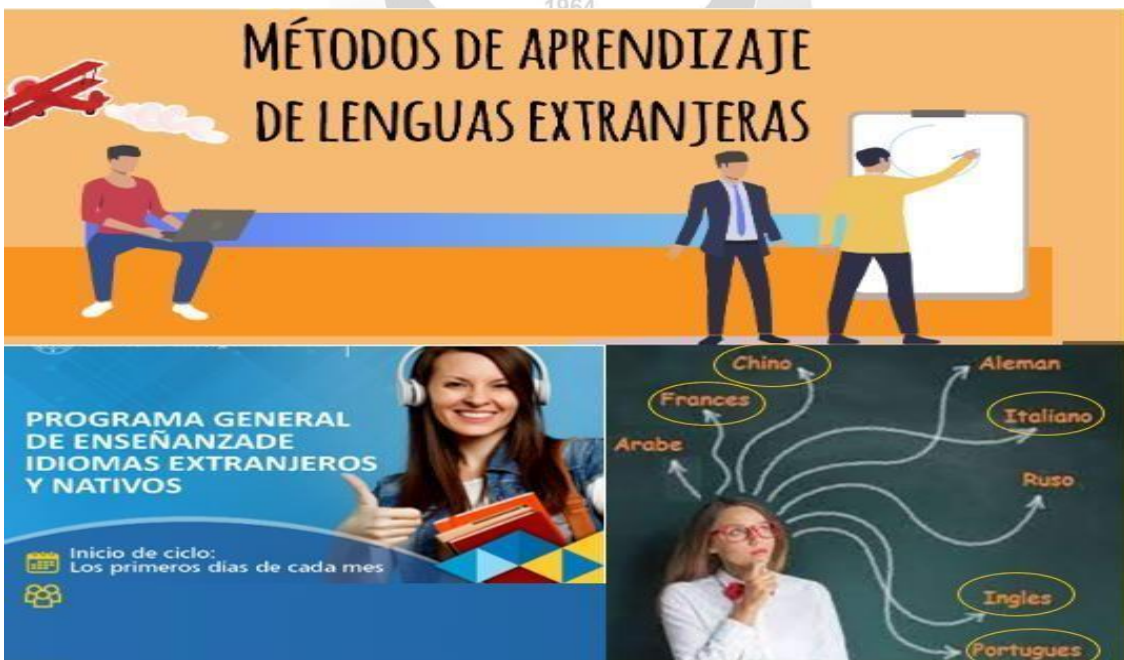
Figura 20 Atención mejorada (ordenado y fluido)



Fuente: Elaboración con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

2. Capacitar o brindar cursos al personal de la empresa sobre los idiomas extranjeros más utilizados, para no tener dificultades al momento de atender a los clientes, especialmente a los turistas extranjeros, de esa forma poder dar a conocer y brindar el servicio, cubriendo las expectativas de los clientes.

Figura 21 Propuesta para capacitar al personal



Fuente: Elaboración propia con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

3. Realizar el mantenimiento (preventivo, predictivo, correctivo) a las unidades vehiculares según lo requieran, asimismo llevar un control o generar un historial para sí tener una referencia sobre cada una de ellas y poder organizarlas y distribuir las adecuadamente según se requiera para el servicio de acuerdo a su estado y características del vehículo.

Figura 22 Mantenimiento vehicular



Fuente: Elaboración propia

4. Equipar con recursos tecnológicos e internet las diferentes áreas según lo requieran, para que de esa manera el personal se desenvuelva de la mejor manera y pueda efectuar las diferentes tareas o trabajos propios de la empresa de manera más oportuna y óptima en beneficio de la empresa.

Figura 23 Propuesta sobre el equipamiento



5. Tener un registro o una base de datos con información útil y precisa de cada una de las unidades vehiculares, para que de esa forma se tenga conocimiento sobre su estado, condición, características, ubicación, turno de servicio, y poder disponer de cada una de ellas de forma eficaz y organizada.

Figura 24 Propuesta de aplicativo para el control y organización vehicular



Figura 25 Registro vehicular

Unidades de transporte

| | | |
|----------------------|---|--|
| Codigo de Unidad: | <input type="text" value="1234213414"/> |  |
| Codigo de Conductor: | <input type="text" value="01654383"/> | |
| Placa: | <input type="text" value="2345LCD"/> | |
| Modelo: | <input type="text" value="SPRINTER - 18 ASIE"/> | |
| Marca: | <input type="text" value="MERCEDES"/> | |
| Observaciones: | <input type="text" value="Buen Estado"/> | |



Figura 26 Solicitud de mantenimiento vehicular

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO





| | | | |
|------------------|--------------------------------|--------------------|--|
| Nº DE SOLICITUD: | <input type="text" value="7"/> | FECHA DE SOLICITUD | <input type="text" value="25-ago-16"/> |
|------------------|--------------------------------|--------------------|--|

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| ID VEHÍCULO | PLACA | MARCA | AÑO DE FABRICACIÓN |
| <input type="text" value="6"/> | <input type="text" value="8888 AAA"/> | <input type="text" value="NISSAN"/> | <input type="text" value="2016"/> |
| TIPO DE VEHÍCULO | KILOMETRAJE ACTUAL | PRÓXIMO KILOMETRAJE | |
| <input type="text" value="VAGONETA"/> | <input type="text" value="50.000,00"/> | <input type="text" value="55.000,00"/> | |

DATOS DE CONDUCTOR

| | | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| ID CONDUCTOR | Nº CÉDULA IDENTIDAD | CATEGORÍA LICENCIA | VENCIMIENTO |
| <input type="text" value="6"/> | <input type="text" value="999999"/> | <input type="text" value="A"/> | <input type="text" value="09/09/2017"/> |
| NOMBRE | PRIMER APELLIDO | SEGUNDO APELLIDO | |
| <input type="text" value="DANTE"/> | <input type="text" value="VICTORIOSO"/> | <input type="text" value="HÉROE"/> | |

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Figura 27 Registro y control de conductores

| REGISTRO DE CONDUCTORES | |
|--|----------------------------------|
| CODIGO: | J42128798 |
| Nombre: | JOSE SANCHEZ QUISPE |
| Ciudad: | CUSCO |
| Dirección: | APV. SANTIAGO - F17 - LAS FLORES |
| Telefono: | 064-234567 |
| Celular: | 93042625 |
| Correo: | jaq-sanchez@gmail.com |
| Ruta: | Santa María |
| Fecha: | 12/04/23 hasta 14/04/23 |
| <input type="button" value="LISTA DE CONDUCTORES REGISTRADOS"/> <input type="button" value="VER HISTORIAL"/> | |
| Nº Licencia: | Q07864167 |
| Categoría: | A2 |
| Vencimiento: | 20/12/2024 |
| <input type="button" value="⏪"/> <input type="button" value="⏩"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="📄"/> <input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="🔄"/> | |

6. Organizar adecuadamente las unidades vehiculares según su estado, condición, características, turno de servicio, Porque cada servicio que se solicita es diferente, como por ejemplo influirá el número de pasajeros, ruta o itinerario, fin específico del viaje. Entonces, si se tiene organizada y clasificada las unidades vehiculares, se podrá disponer de la unidad de acuerdo al servicio que solicite el cliente; y de esa forma se podrá brindar un servicio óptimo acorde a las exigencias del cliente, y así también generar más ingresos económicos en la empresa.

Figura 28 Propuesta para la organización vehicular

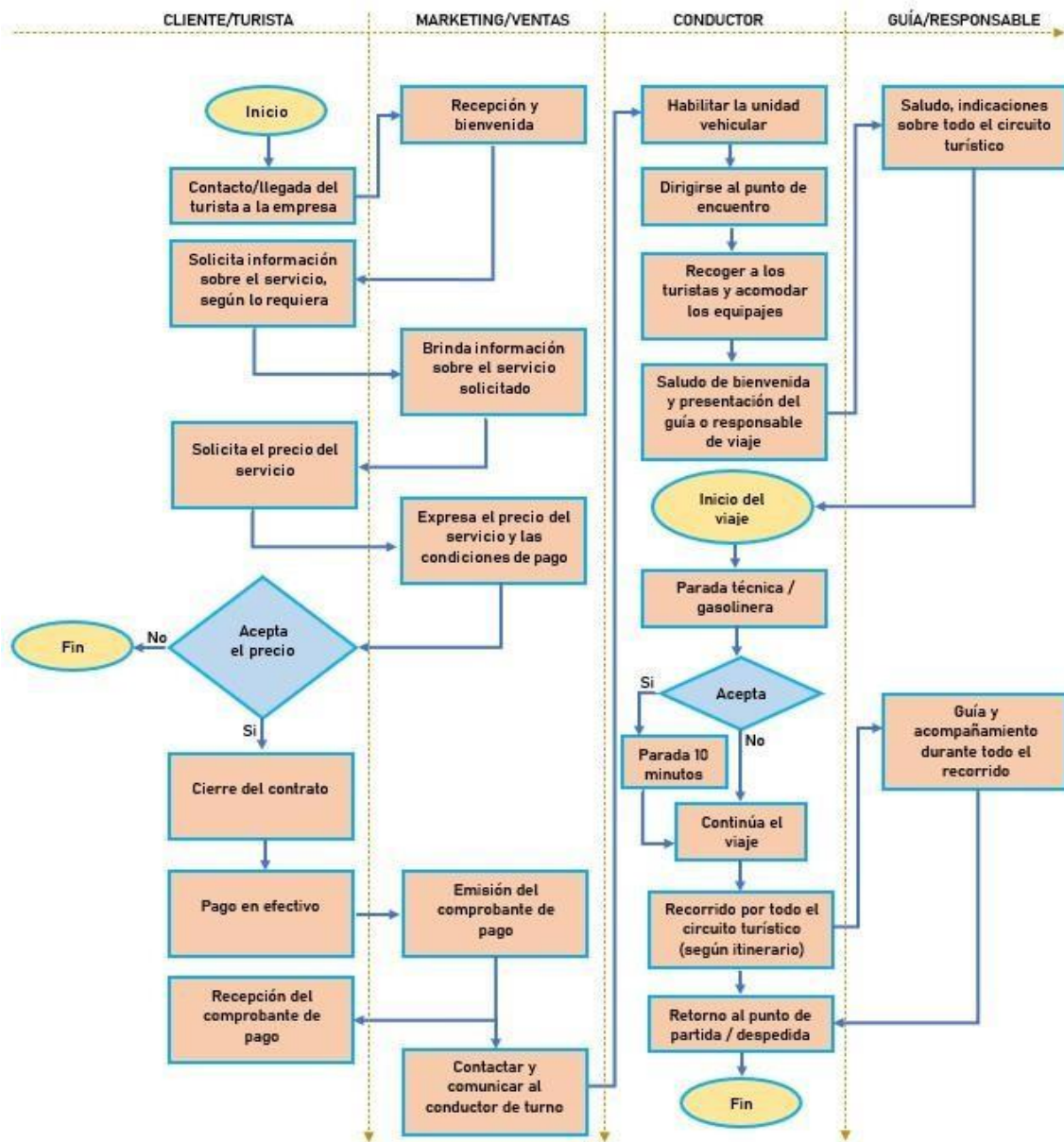


Fuente: Elaboración propia con información de la Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

(2022)

7. Coordinar oportuna y fluidamente entre las diferentes áreas de la empresa, la cual permite trabajar en equipo, armonía, coordinadamente, cumpliendo las funciones que le compete a cada área y personal de la empresa, en beneficio de la empresa y los trabajadores en general. Por lo cual se ha mejorado el flujograma de la empresa.

Figura 29 Flujograma (MEJORADO) de Procesos de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”



Fuente: Elaboración propia con información de la Empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”

(2022)

8. Planificar eficazmente para la compra de materiales según sea su urgencia, de esa manera darle un uso adecuado a los materiales que se adquieran y no afectar la economía de la empresa.

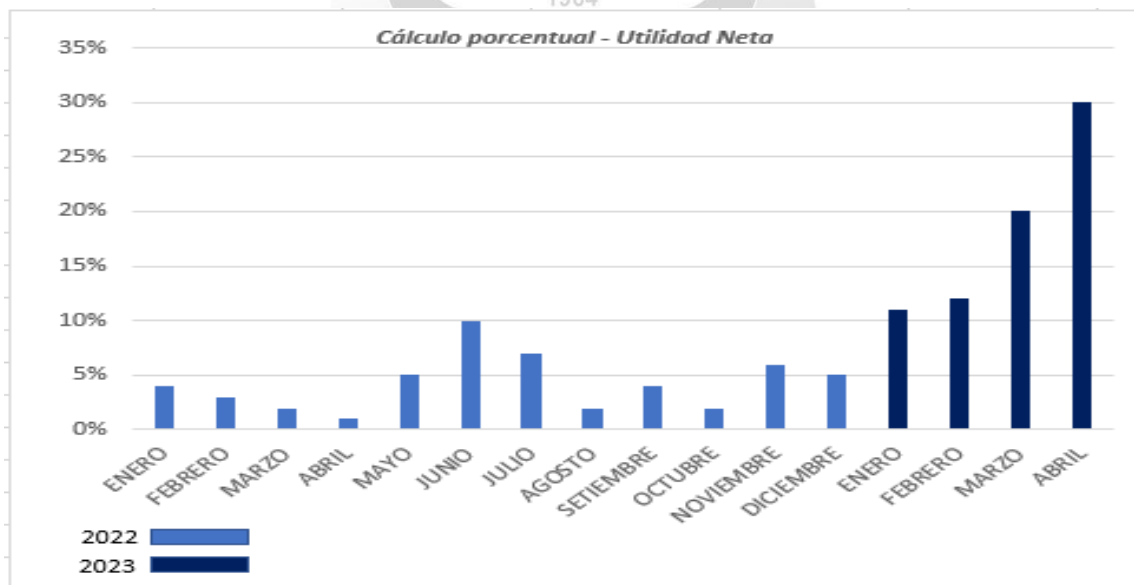
Figura 30 Proceso de compra de un bien o material



Fuente: Elaboración propia

Luego de implementar progresivamente las propuestas de mejora, se observa un cambio de manera favorable en cuanto a la utilidad neta de la empresa.

Figura 31 Mejora de la utilidad neta



Fuente: Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

CONCLUSIONES

1. Se ha concluido e identificado que la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, no cuenta con suficiente personal, especialmente en el área de marketing y ventas, el cual no permite una atención oportuna, organizada y fluida, generando así incomodidad por parte de los clientes o usuarios.
2. Se ha detectado que la empresa, no está equipada con recursos tecnológicos, asimismo falta capacitar al personal de la empresa de acuerdo a sus funciones en cada área. Lo cual dificulta y limita realizar el trabajo de manera adecuada y óptima, convirtiéndose así en un gran problema y desventaja ante la competencia.
3. Se concluye que la empresa, no tiene una organización adecuada en cuanto a las unidades vehiculares, generando así la mala clasificación y distribución de las diferentes unidades al momento de brindar el servicio, el cual ocasiona incomodidad y retraso en la atención o servicio.
4. En conclusión, se ha determinado que la empresa, no tiene un sistema adecuado para el control y organización vehicular, lo cual genera un gran problema al momento de disponer de cada unidad para brindar el servicio. En algunos casos por este motivo no se logra concretizar el servicio o contrato, el cual perjudica en gran medida la imagen y los ingresos económicos de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.”, contrate más personal en el área de marketing y ventas, para brindar una atención más organizada, fluida y óptima, de esa forma también poder mantener la lealtad de los usuarios o clientes con la empresa.
2. Se recomienda a la empresa, equipar con recursos tecnológicos requeridos en las diferentes áreas, asimismo capacitar al personal brindando programas o cursos de actualización de acuerdo a sus funciones, los cuales ayuden a los colaboradores a desenvolverse mejor, con seguridad y confianza reflejándose en una atención de calidad en beneficio del cliente y la empresa.
3. Se recomienda organizar y clasificar adecuadamente las unidades vehiculares, ya sea según su estado, características, condición, ruta, para que de esa manera se logre brindar una atención oportuna de acuerdo a la solicitud y exigencia de los usuarios o clientes.
4. Se recomienda la implementación de un sistema (Software/paquete completo), adecuado para el control vehicular, que permita generar una base de datos de cada unidad, con información útil, precisa y real, registrando el estado, características, condición, ruta de servicio, etc. De esta forma se puede garantizar un servicio ordenado y de calidad, de acuerdo a las exigencias del cliente, y así poder mejorar los ingresos económicos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arambarri, J. (2017). Artículo / Gestión de flotas - Digitalización.

<https://blog.getpulpo.com/blog/caracteristicas-de-buen-sistema-gestion-flota-vehicular>

Astudillo León, Juan Pablo (2021). Sistema de localización, monitoreo y control vehicular basado en los protocolos GPS/GSM/GPRS - Argentina

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/124918>

Banco Mundial

<https://www.worldbank.org/en/search?q=gestion+financiera>

Chaca, A. (2019). Diseño de Automatización del Control de Acceso Vehicular en los Estacionamientos de la Empresa los Portales S.A.

Tesis pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3149905>

Córdoba, M. (2012). “Gestión Financiera”, M.C.P – Eco ediciones

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+financiera&ots=ir7vUDCs38&sig=mtkO7Osn4h7VBtWNljPJg9Yg6eg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20financiera&f=false>

Duran, A. y Rovira, G. (2021). Diseño de Estrategias para el Mejoramiento de la Gestión Financiera de la Empresa Setroc S.A. – Colombia.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37850/2021DuranYerlith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, F. (2016). Implementación de un sistema de control vehicular mediante geolocalización para los vehículos oficiales de la Universidad de Guayaquil - Ecuador

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22710>

Espinoza, M. (2019). Modelo de Gestión Financiera para una Organización Perspectivas de Bolivia

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Fajardo, M. (2018). “Gestión Financiera Empresarial” – Editorial - UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14354/1/Cap.2%20Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera.pdf>

Gestiopolis.com

<https://www.gestiopolis.com/variables-basicas-la-gestion-financiera-las-empresas/>

León, M. (2016). Análisis de factibilidad hacia la implementación de una herramienta informática que permita el monitoreo y control vehicular del área de división de mantenimiento de la universidad de Guayaquil - Ecuador

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11918>

Merino, L. (2019). Sistema para la Administración y el Control de la Flota Vehicular en la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Tesis pregrado, Universidad Nacional de Piura

<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2062?show=full>

Rivera Mena, Lucia Alejandra (2019). Indicadores financieros para el sector alimentos y bebidas de las pequeñas y medianas empresas del distrito metropolitano de Quito - Ecuador

<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20474>

Salazar, B. (2021). Desarrollo de una aplicación bajo android para el control y monitoreo de unidades vehiculares en la empresa TCPLUMESAL S.A. – Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20946?mode=full>



ANEXOS

Figura 32 Ficha RUC - Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

|  | |
|---|--|
| Número de RUC: | 20601187818 - EMPRESA DE TAXIS TOURS CAMINOS DEL INKA S.R.L. |
| Tipo Contribuyente: | SOC.COM.RESPONS. LTDA |
| Nombre Comercial: | - |
| Fecha de Inscripción: | 28/04/2016 |
| Fecha de Inicio de Actividades: | 19/08/2016 |
| Estado del Contribuyente: | ACTIVO |
| Condición del Contribuyente: | HABIDO |
| Domicilio Fiscal: | CAL.SANTA TERESA MZA. D LOTE. 7 APV. G.A.S.T.Q. - CRUZ VERDE (PORTON NEGRO,PREG RITA MOLINA) CUSCO - CUSCO - POROY |
| Sistema Emisión de Comprobante: | MANUAL |
| Actividad Comercio Exterior: | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema Contabilidad: | MANUAL |

Fuente: www.sunat.gob.pe/ (2022)

Figura 33 CIU - Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

| | |
|---|--|
| Actividad(es) Económica(s): | Principal - 5221 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS VINCULADAS AL TRANSPORTE TERRESTRE |
| Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816): | FACTURA BOLETA DE VENTA |
| Sistema de Emisión Electrónica: | FACTURA PORTAL DESDE 05/05/2022 BOLETA PORTAL DESDE 01/10/2022 |
| Emisor electrónico desde: | 05/05/2022 |
| Comprobantes Electrónicos: | FACTURA (desde 05/05/2022),BOLETA (desde 01/10/2022) |
| Afiliado al PLE desde: | - |
| Padrones: | NINGUNO |

Fuente: www.sunat.gob.pe/ (2022)

Figura 34 Carta de Autorización



Servicio de Taxi Las 24 Horas

Valle Sagrado
City Tours
Servicios delivery
Mensajería
Servicios a Instituciones y Empresas
Servicio de Turismo en General
Servicio por Horas

Caminos del Inka

Servicio de Turismo Vip...





Cusco, 17 de febrero de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

SRES. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ciencias Contables y Finanzas Corporativas

Por medio de la presente expresarles un saludo cordial, asimismo manifestarles que la Empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. Identificado con RUC N° 20601187818 y dirección ubicado en la Call. Santa Teresa MZA. D Lote. 7 APV. G.A.S.T.Q. – Cruz verde, Cusco – Cusco – Poroy. *Brinda autorización* al Sr. Gilber López Huamaní, identificado con DNI N° 42147684; para que pueda utilizar nuestra información y documentación necesaria; para la elaboración de su Trabajo de Suficiencia Profesional, para optar el título de Contador Público.

Sin otro particular me despido, no sin antes reiterarles los sentimientos de mi consideración personal.



EMPRESA DE TAXIS TOURS
CAMINOS DEL INKA S.R.L.
Adrian Quispe Loaiza
RUC 20601187818
REPRESENTANTE GENERAL

✉ reserva_tourscaminosdelinka@hotmail.com

📍 Taxi Tours Caminos Del Inka Cusco

🌐 www.ToursCaminosDelInka.com

📍 APV. Cruz Verde D-7 Cusco Poroy

☎ +51 984 010184 / +51 941 127070

📞 **084 262222**

Gerente: Adrian Quispe Loaiza