

“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”

por Gilber López Huamaní

Fecha de entrega: 25-abr-2023 12:06p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2075258445

Nombre del archivo: Financiera_de_la_empresa_Taxis_Tours_Caminos_del_Inka_S.R.L.docx (5.69M)

Total de palabras: 11267

Total de caracteres: 62677

2

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 obtener el Título Profesional de

Contador Público

AUTOR:

Gilber López Huamaní

ASESOR:

Mag. Juan Murrieta Campos

LIMA - PERÚ

2023

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. Por lo que luego de realizar el levantamiento de las observaciones se logró identificar lo siguiente:

- 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

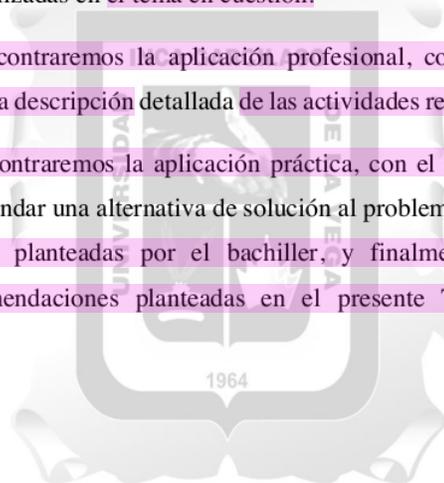
En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional se presenta. “El control de las unidades vehiculares y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L. – Año 2022”, cuyo contenido está compuesto de los siguientes capítulos:

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 y 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 una descripción detallada de 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 finalmente 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.”



2

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.”, es creada en el año 2016, siendo el Gerente General de la empresa el Sr. Adrián Quispe Loaiza, dicha empresa 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 realiza, 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

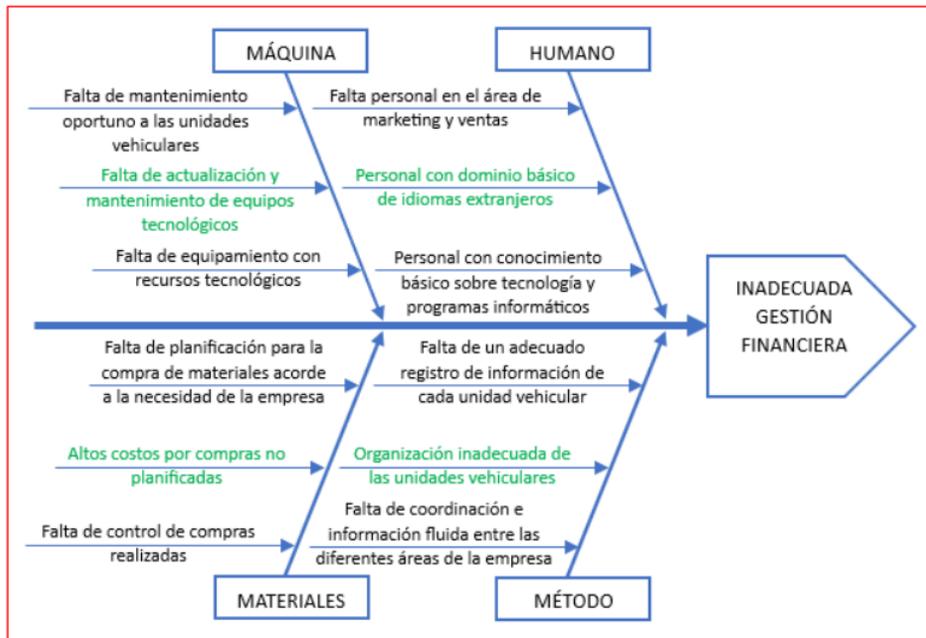
1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa:

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 benefician 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.

2 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:

Consideramos que 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 está compuesta por un asistente contable y el Contador Público Colegiado.

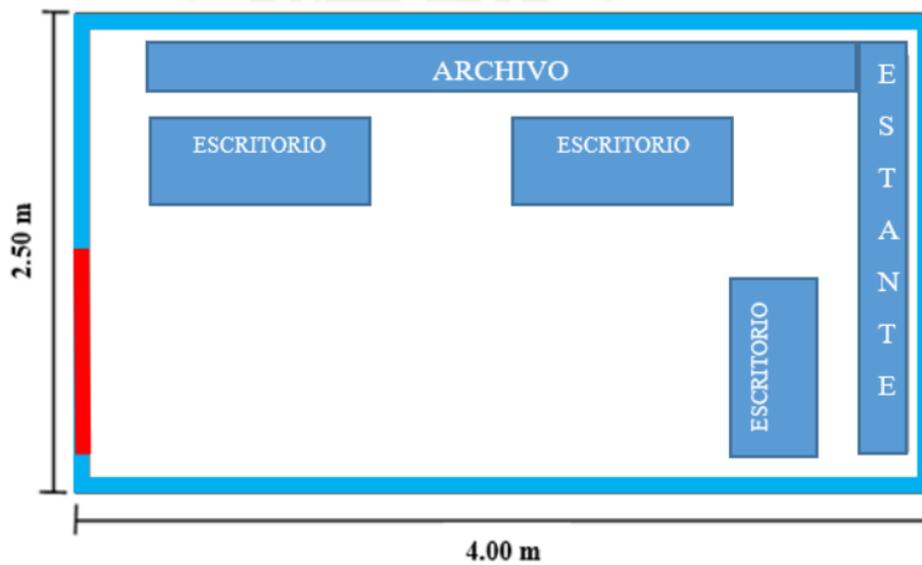
1.5.1.1 Ubicación:

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, permite mejorar el proceso de gestionar el control y monitoreo de los vehículos en tiempo real, por consiguiente, el sistema 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 la importancia del análisis de indicadores financieros, los cuales son elementos claves que permiten identificar problemas, así como establecer tendencias precisas sobre el comportamiento de la empresa. Es por ello que resulta esencial establecer aquellos indicadores oportunamente, y así poder plantear 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 a través de la implementación de un adecuado sistema se logra optimizar el control vehicular, con el propósito de brindarle un servicio de calidad y una mejor experiencia al cliente, el objetivo del trabajo es emplear la metodología holística la cual permita recolectar información para formular una propuesta innovadora usando tendencias tecnológicas.

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) que haciendo uso del UML (Unified Modeling Language) 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 utilizó el JAVA en su edición empresarial (JEE) haciendo uso de 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. La implementación del sistema es una herramienta que sirve de soporte para la administración y el control de la flota vehicular de la empresa en mención.

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 adecuada de dichos recursos, mediante la implementación de un sistema 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 almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos, 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 usar

El sistema de control vehicular, deber ser amigable con todos los usuarios que lo utilicen por medio de una experiencia y navegación intuitiva. El registro de datos debe ser de una manera práctica, de igual forma, los reportes, informes y gráficos deben estar accesibles en cualquier momento.

Los datos e información deben ser fáciles de leer e interpretar de manera clara y precisa.

b) Capaz de aceptar diversos datos:

Entre más información recolectemos, podremos tomar mejores decisiones con respecto a los vehículos.

De nada nos sirve tener todos los datos de cuánto gastamos en combustible si no tenemos cuántos kilómetros recorren cada vehículo.

Recolectar datos sobre mantenimiento, costos y consumo de combustible, kilómetros recorridos, tareas, localización, proveedores y toda la actividad de nuestra flotilla resulta esencial para un buen análisis de la información y para la posterior toma de decisiones.

⁴
c) Reportes, informes y gráficos:

Tener recolectados todos los datos de la operación de toda la flota de vehículos no servirá de nada si no se hace algo con esa información.

La generación de reportes, informes y gráficos ayuda al gestor a tener un panorama claro de cada uno de los vehículos y conductores de la flota.

Otra de las grandes ventajas de contar con reportes, informes y gráficos, es visibilizar los costos de la operación, áreas de oportunidad y fortalezas. Esto ayudará a tomar mejores decisiones basadas en datos reales y así optimizar asertivamente la operación.

d) Acceso 24/7:

⁴
Este punto hace referencia a que toda la información de la flota pueda estar disponible desde cualquier dispositivo en cualquier momento.

Esto porque las actividades diarias de un gestor de flotas son variadas y muchas veces se topa con imprevistos dentro y fuera de la oficina. Por lo que acceder al sistema de gestión desde una computadora o un smartphone es esencial.

Además, centralizar toda la documentación en la nube resulta más sencillo para que todos los miembros puedan consultar la información en un clic.

e) Ubicación en tiempo real:

Conocer la ubicación de los vehículos y sus rutas en tiempo real, es una gran ventaja. Esto permite saber si existe algún retraso en alguna entrega, un vehículo sale de su ruta establecida o existe algún punto crítico para los conductores como zonas de tráfico o focos de peligro. Así, se tendrá el panorama completo de cada movimiento de todas las unidades vehiculares.

⁴
f) Alertas automáticas:

Cuando el sistema de gestión de flotas mande alertas automáticamente sobre cualquier evento, trámite o vencimiento de documento, es poco probable que gastes de más por no realizar a tiempo dichas tareas.

También es importante que el sistema te alerte sobre las infracciones generadas a los vehículos en el momento en que éstas se generan, así estarás al corriente en su pago.

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 durante la prestación del servicio.

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:

Reduce el margen de error de cálculo y administración, evitando así posibles y/o potenciales problemas futuros.

d) Mejora continua:

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

Figura 5 Registro de datos de vehículos

Id_Co	Fecha	CatCor	Chofes	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

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 principal de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. 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 la identificación de los aspectos financieros, tales como: la planificación estratégica con base a los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el tiempo de recuperación, el VAN y la TIR, además los pronósticos de ventas y la de gastos; y los aspectos económicos como la reducción del costo de capital, aumento de los

ingresos y, por último, la reducción de los costos de operación de la empresa, los cuales demuestran 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. El objetivo esencial de la gestión financiera dentro de las entidades, es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos. A continuación, se describe los objetivos más importantes de la gestión financiera. (p. 49):

a) Maximización de la Riqueza de los Accionistas:

Es el principal objetivo de la gestión financiera, debido a que todas acciones son enfocadas en obtener un rendimiento integral de la empresa, mediante la inversión a largo plazo en todas las áreas estratégicas de la organización, tales como excelencia en el talento humano, sistematización de los procesos, calidad en atención al usuario, producción de excelencia y control de costos adecuados, información financiera que cumpla la normativa contable con su respectivo análisis financiero. Todos estos factores coordinados armónicamente, generan el incremento de las ganancias por cada acción, es decir, el indicador utilidad por acción ordinaria; y una óptima posición financiera influye en una imagen corporativa saludable, lo cual maximiza la riqueza económica de la empresa y, por ende, de los accionistas.

b) Maximización de Utilidades de la Empresa:

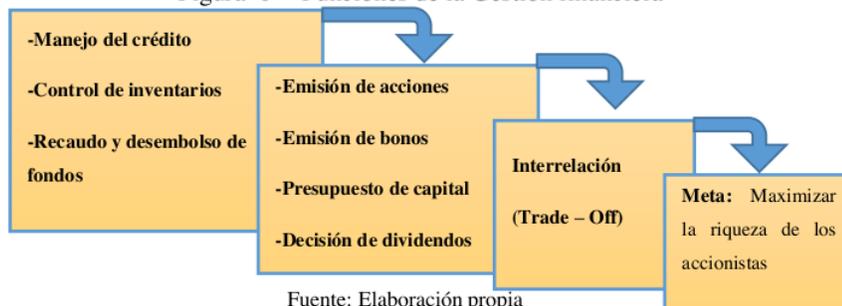
Es un objetivo de corto y mediano plazo, en la cual los administradores de las organizaciones se enfocan en obtener mayores rendimientos en lapso de tiempo menor a un año. Lograr

este objetivo por parte de la empresa, en muchas circunstancias, se contraponen a una visión futurista o de largo plazo, debido al enfoque de los empresarios, de requerir que sus inversiones retornen lo más pronto posible; al orientarse, tan solo en la obtención de utilidades rápidas, se pueden generar en el tiempo consecuencias negativas, que afectan el desarrollo de forma integral de la empresa, al no haber reinvertido las utilidades en mejorar la imagen corporativa de la misma. En síntesis, aquí prima como indicador las ganancias en relación a las ventas y activos; sin preocuparse de la excelencia en los procesos administrativos y la oferta de un producto o servicio que prevalezca a través del tiempo.

2.2.2.4 Funciones de la Gestión Financiera:

Según Banco Mundial (<https://www.worldbank.org/en/search?q=gestion+financiera>). Las funciones de la gestión financieras; las cuales recaen en el administrador financiero, también conocido como el gestor financiero, quien tiene como una de sus responsabilidades la asignación de los recursos financieros a los diferentes departamentos de la empresa, buscando así la mejor combinación posible de financiamiento para los activos circulantes y los activos fijos con relación a los objetivos de la organización. Es decir, la Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución.

Figura 6 Funciones de la Gestión financiera



Fuente: Elaboración propia

2.2.2.5 ¹ Relación de la Gestión Financiera con Otras Disciplinas:

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

a) ¹ Relación con la Economía:

La relación que tiene la gestión financiera con la economía, es adherida, debido a que los gestores financieros deben entender la estructura económica como son: la micro y macroeconomía, porque los indicadores de la microeconomía se encuentran inmersos dentro de las empresas (consumidores, empresas, trabajadores, mercado), mientras que los indicadores de macroeconomía están presente en la realidad o situación de un país y, a su vez, debe estar atento a las fluctuaciones que se dan en la economía, ayudando así a la toma de decisiones de los gestores financieros para la maximización de riqueza de los accionistas. Además, deben tener muy en cuenta sobre las teorías económicas, las cuales ayudarán a los gestores de la administración, en el control e inversión de la empresa, teorías tales como: la Teoría de la Riqueza de las Naciones, basadas en el mercantilismo, dando origen a la división de trabajo y la libre competencia.

b) ¹ Relación con la Contabilidad:

La gestión financiera tiene una alta relación con la contabilidad, siendo esta una de las bases fundamentales de la administración financiera, por la cual se puede tener una idea de cómo está la empresa económica y financieramente, con base a los estados financieros de la entidad u organización, los cuales son utilizados por el gestor financiero junto con los ratios financieros para la toma de decisiones de inversión, administración y financiamiento de la 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 que la fase a-priori de planificación, es una de las más importantes del proceso, porque aquí se generan las políticas genéricas y estratégicas de la organización. No podemos planificar ni presupuestar financieramente nada, si no tomamos en consideración los objetivos estratégicos de la institución. Esta fase la dividimos en dos: La planificación de actividades y la planificación financiera.

a) La planificación de actividades:

Orientada a definir las actividades de funcionamiento, en coordinación con el plan estratégico de la organización. Esta fase debe apuntar primero a apoyar la elaboración de un plan estratégico de acuerdo a los fines y propósitos de la institución, tomar en cuenta todos estos planteamientos y en base a ello generar una propuesta operativa expresada en planes que luego se trasuntan en la expresión de operaciones económicos-financieros y en un presupuesto global y consolidado para la institución.

b) La Planificación Financiera:

La fase de planificación financiera se traduce en una planificación presupuestaria que consiste en la revisión de los gastos programados y la programación de dos partes importantes que son: el presupuesto de ingresos realizados en base a las proyecciones para la gestión y los tarifarios existentes; y el presupuesto de gastos que se programa en función a los POAS revisados y a algunos criterios y supuestos que se definen para la administración general. Para efectuar este proceso de planificación financiera, se debe tomar en cuenta el plan de cuentas de la empresa.

2.2.2.7 Las Finanzas:

Según Fajardo, M. (2018). "Gestión Financiera Empresarial", UTMACH. Considera que, la etimología de las finanzas proviene de palabra finance adoptada del francés, la cual existe desde el siglo XIII, formada con el verbo finer, derivado de finir, que en aquellos tiempos significaba "pagar" o dar por terminado un trato y a su vez, finir proviene del latín finis (fin, término, suspensión). Entonces, el término era usado comúnmente en todo lo relacionado con los bancos, al comercio, etc., con la finalización de una transacción económica y con la transferencia de recursos financieros. Por lo general, se entiende que, el ámbito de las finanzas es amplio y dinámico; sumergida en todas las actividades que realizan las empresas: desde la contratación de nuevo personal, hasta el lanzamiento de nuevos servicios y/o productos de la organización. Es decir, las finanzas es una rama de la economía, la cual se define como el arte y la ciencia de administrar el dinero, es empleada en los diversos campos de la economía, desde los presupuestos, en empresas, en compañías financieras o en las familias e incluso están presentes en los mercados, además, están en la inversión y la financiación. Y a su vez, estudia el comportamiento de los entes económicos con base al intercambio de bienes de capital que existe entre ellos. Asimismo, los entes financieros están conformados por las personas o grupos de personas que efectúan una transferencia de bienes o servicios dentro de una actividad económica, a continuación, definimos los siguientes entes. (pp. 40-42):

a) *Empresas:*

Son aquellas que tienen como principal función satisfacer las necesidades de los clientes mediante la oferta de bienes o servicios, teniendo como contraparte el lucro o beneficio económico para dichas empresas.

b) Clientes:

Fuente primordial de ingresos de toda empresa, por eso se dice que los clientes son el corazón o la razón de ser de una organización, ya que son ellos los que compran los bienes o servicios que producen las empresas.

c) Empleados:

Personas que intervienen en la operatividad de las empresas, los cuales poseen habilidades para efectuar actividades dentro de la empresa, teniendo como compensación un ingreso, por la actividad ofrecida en la empresa. En los estados financieros, éstos se registran dentro de la cuenta de gastos administrativos.

d) Proveedores:

Personas que proveen bienes o servicios para el funcionamiento de las empresas cuyo rubro se registra en la cuenta de pasivo, ya sea de corto o largo plazo.

e) Bancos:

Empresas financieras encargadas de la prestación de capital para las personas o grupos de personas, mediante el otorgamiento de préstamos o créditos económicos para el funcionamiento o creación de nuevos negocios o empresas, registrándose en las cuentas de activos en los estados financieros.

f) Gobierno:

Son los encargados de regular el mercado interno, mediante la aplicación de leyes y normativas en el actuar de los entes financieros, además controlan la redistribución de los ingresos y de la oferta de servicios que éstos prestan hacia la sociedad, como es: los servicios básicos, la educación, etc.

g) Accionistas:

Los accionistas son las personas que poseen las acciones de una empresa, en otras palabras, son los dueños de las acciones, para quienes los gerentes financieros buscan la maximización de la riqueza, mediante el incremento de las utilidades, generadas de la operatividad de la empresa.

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 los indicadores o ratios financieros son herramientas de medición que permiten combinar entre sí los elementos de información que se reflejan en los estados financieros. A través del cálculo e interpretación de estos datos contables, es posible realizar un diagnóstico preciso de la salud financiera de una empresa. La importancia de los indicadores radica en que aportan información valiosa para la empresa. Por lo tanto, ofrecen soluciones para mejorar la rentabilidad, liquidez, solvencia, entre otras razones.

Existen diferentes ratios o razones que son favorables para una empresa. En este caso, hablaremos de los principales indicadores financieros que toda organización, la cual desee aumentar sus ventas y/o conseguir una mejor gestión, debe disponer y aplicar en sus distintas áreas:

a) Indicadores de liquidez:

Los ratios de liquidez sirven para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, la capacidad que posee una empresa para convertir sus activos en dinero en efectivo. Asimismo, ponen en evidencia la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Estos índices calculan el nivel de efectivo con el que cuenta la empresa, así como también su capacidad a la hora de convertir los activos corrientes en activos circulantes.

5
1. **Liquidez general o razón corriente:** Es un indicador de liquidez que permite conocer la facilidad que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

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

19
2. **Prueba ácida:** La prueba ácida es un índice de liquidez que pone en evidencia si una empresa cuenta con la capacidad de pagar sus pasivos corrientes con los activos rápidos.

Este indicador resta el valor del inventario. Por lo tanto, refleja la facilidad de pago que presenta una empresa con sus activos corrientes que se pueden convertir en efectivo a corto plazo.

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

8
3. **Prueba defensiva:** Este ratio es un indicador de si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos.

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

14
4. **Capital de trabajo o fondo de maniobra:** El índice de capital de trabajo es un coeficiente que evalúa si la empresa posee suficiente capital para llevar a cabo sus operaciones diarias.

Calcula la capacidad que tiene la organización para liquidar sus pasivos circulantes con el efectivo excedente de las operaciones.

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

b) **Indicadores de gestión o actividad:**

17
Los indicadores financieros de gestión o actividad sirven para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. Es decir, cómo funcionaron las políticas de gestión de la empresa relativas a las ventas al contado, las ventas totales, los cobros y la gestión de inventarios.

1. **Rotación de cartera:** Este indicador es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago. Calcular este indicador sirve para determinar si hay que cambiar las políticas de cobro de la empresa.

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

5
2. **Rotación de inventarios:** El índice de rotación de inventarios mide la facilidad que tiene una empresa para convertir su inventario en efectivo o cuentas por cobrar. Es un indicador que calcula cuántas veces se repone el stock durante el año o en un periodo específico.

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

8
3. **Periodo medio de pago a proveedores:** El periodo medio de pago a proveedores es el tiempo medio (en días) que una empresa tarda en pagar sus deudas a 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:** El ratio de rotación de caja y bancos es muy interesante, ya que es un índice que nos permite tener una idea del efectivo que hay 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:** El objetivo de este ratio es medir cuántas ventas genera la empresa por cada sol o dólar invertido.

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

6. **Rotación de activo fijo:** Este tipo de ratio financiero es similar al anterior, solo que en lugar de tener en cuenta los activos totales, tiene en cuenta los activos fijos.

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

15

c) **Indicadores de endeudamiento:**

El índice de endeudamiento financiero es el que corresponde al análisis de las finanzas que se realizan en una empresa. Esto determina una relación de deuda que sirve para medir el apalancamiento financiero de las compañías, definiendo cómo utilizan sus activos y pasivos, principalmente, a corto plazo, ya que por lo general usan este indicador como método de inversión, lo que podría resultar para ellas en beneficios o desventajas. Este índice permite señalar cuánta deuda utiliza una empresa para financiar sus activos con relación al patrimonio neto.

El índice de endeudamiento se calcula dividiendo el pasivo total de una empresa entre su patrimonio neto.

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

5

d) **Indicadores de rentabilidad:**

Los índices de rentabilidad muestran el valor de las ganancias que se obtienen con los activos. Es decir, reflejan los beneficios que obtiene una compañía a través de sus operaciones. Los índices de rentabilidad revelan qué tan bien una empresa está utilizando sus recursos para conseguir un retorno favorable.

1. **Rentabilidad sobre activos (ROA):** El índice de rentabilidad sobre activos o ROA (Return On Assets) muestra la eficiencia con la cual la empresa utiliza los activos totales para generar ingresos o beneficios.

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

2. **Rentabilidad sobre capital o económica (ROE):** El ROE ('return on equity' por sus siglas en inglés) es un índice muy útil para los inversores y propietarios que desean conocer cuánta ganancia obtienen por cada dólar empleado en las operaciones de la empresa. Es un indicador utilizado para evaluar la longevidad de la organización.

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

11 3. **Margen neto de utilidad:** El margen neto de utilidad se usa para conocer si una empresa tiene los costes operativos adecuados y si está generando las ganancias suficientes a partir de los ingresos generados por las ventas.

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

11 4. **Rentabilidad operacional sobre inversiones:** La rentabilidad operacional es la relación entre la utilidad y las ventas totales de la empresa, también denominado como ingresos operacionales. Este indicador se compara con el costo ponderado del capital al momento de evaluar la rentabilidad real.

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

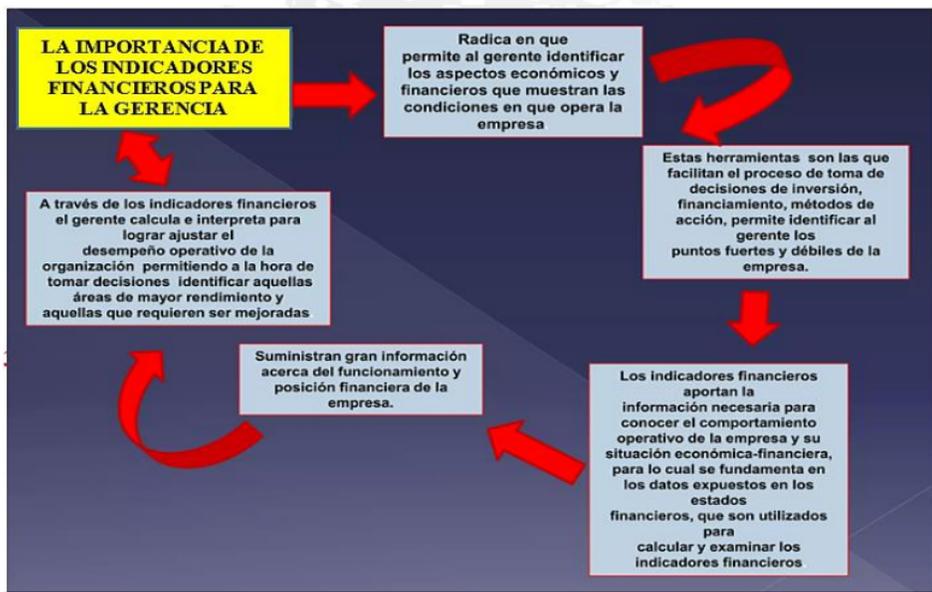
11 5. **Rentabilidad sobre el patrimonio:** Este indicador se aplica para evaluar la capacidad que tiene una empresa para generar beneficios, a través de la inversión realizada por los accionistas.

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

6. **Margen de EBITDA**: El EBITDA proviene de las siglas en inglés (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization); que se traduce como: el beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización. Es un indicador de rentabilidad aplicado para medir el desempeño operacional de la empresa. Muestra qué tan rentable es una empresa antes de deducir intereses, impuestos, amortizaciones y depreciaciones.

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

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=2ahUKewji2rbQ-9P9AhVIHLkGHThoCscQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=657&dpr=1

CAPÍTULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL

3.1 CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL:

De acuerdo a ¹³ la Ley N° 28015 que tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo define las políticas nacionales de promoción de las MYPE y coordina con las entidades del sector público y privado la coherencia y complementariedad de las políticas sectoriales.

¹⁶ El Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacional, Regionales y Locales; y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible.

3.1.1 El REMYPE y sus beneficios:

¹² Es un registro donde las micro y pequeñas empresas pueden inscribirse para acceder a beneficios de la Ley MYPE.

3.1.2 Requisitos del REMYPE:

¹² Para obtener múltiples beneficios, se debe cumplir con algunos requisitos fundamentales, tales como:

- 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 empresa debe encontrarse vigente.
- Tener el Usuario y Clave SOL.
- Tener como mínimo un trabajador.

3.1.3 Los beneficios del REMYPE:

Las micro y pequeñas empresas, ¹² desean obtener beneficios para mejorar su economía, y poco a poco brindar oportunidades de negocio. Por ello, al estar inscritos en REMYPE cuentan con los siguientes beneficios:

- ¹² • Facilidad para asociarse con el mercado privado y compras estatales.
- Oportunidad de participar en eventos, exposiciones nacionales e internacionales.
- Participar en contrataciones y adquisiciones con el Estado.
- Los trabajadores de estas empresas pueden contar con el régimen laboral especial, siempre y cuando la MYPE supere las ventas por dos años seguidos.

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

i) Afiliarse a EsSalud

Es importante señalar que la Ley MYPE Laboral no toma en consideración la asignación familiar como si lo hace el régimen general.

Por otro lado, la empresa cuenta con profesionales independientes, que no tienen un vínculo formal con la organización, ni grado de dependencia alguno, en consecuencia, califica como una prestación de servicio, la cual debe estar respaldada con un contrato de locación de servicios, al amparo del código Civil (Artículo 1764 del Código Civil).

3.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Para eso, las entidades públicas deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

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

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

Es un órgano de consulta, participación y control de las actuaciones de la entidad en materia de SST, con facultades y obligaciones en materia de prevención de riesgos.

- Comité de SST Bipartito → Representantes del empleador y de los trabajadores.
- Comité de SST 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)** Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de seguridad y salud en el trabajo.
- b)** Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud del empleador.
- c)** Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d)** Conocer y aprobar la Programación Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- e)** Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- f)** Aprobar el plan anual de capacitación de los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo.
- g)** Promover que todos los nuevos trabajadores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos.
- h)** Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo; así como, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud.
- i)** Asegurar que los trabajadores conozcan los reglamentos, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- j)** Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- k)** Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.

- l) Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo, emitiendo las recomendaciones respectivas para evitar la repetición de estos.
- m) Verificar el cumplimiento y eficacia de sus recomendaciones para evitar la repetición de los accidentes y la ocurrencia de enfermedades profesionales.
- n) Hacer recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de 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 de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación deben ser constantemente actualizados por la unidad orgánica de seguridad y salud en el trabajo del empleador.
- p) Colaborar con los servicios médicos y de primeros auxilios.
- q) Supervisar los servicios de seguridad y salud en el trabajo y la asistencia y asesoramiento al empleador y al trabajador.
- r) Reportar a la máxima autoridad del empleador la siguiente información:
- El accidente mortal o el incidente peligroso, de manera inmediata.
 - La investigación de cada accidente mortal y medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de ocurrido.
 - Las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
 - Las actividades trimestrales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- s) Llevar en el Libro de Actas el control del cumplimiento de los acuerdos.
- t) Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos 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 comité de SST se debe de implementar en todas las entidades de la Administración Pública. Para ello, debes de tener en cuenta los siguientes casos:

- Entidades públicas con 20 o más trabajadores: Es obligatorio formar el CSST
- Entidades públicas con menos de 20 trabajadores: Eligen a un Supervisor que ejecutará las obligaciones y responsabilidades del CSST.

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 cuenta con un MOF para cada puesto de trabajo y también cuenta con un organigrama, se visitó a la empresa para conversar con el administrador y nos da a conocer las diferentes actividades que se realizan en cada puesto de trabajo y por quien es supervisado, a partir de la información levantada se tiene lo siguiente:

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
ÁREA 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)

Las actividades del Bachiller serán detalladas a continuación en un cuadro adjunto.

Figura 10 Descripción de las Funciones del Asistente Contable

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL BACHILLER (ASISTENTE CONTABLE)	
N°	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 empresa peruana, su principal actividad 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:

Analizando el estado situacional de la empresa, se pudo determinar que, 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 realizar 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 efectuar compras no planificadas, la empresa incurre en sobrecostos para la adquisición de materiales, asimismo estos son de poca utilidad.

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_s_02@gmail.com	
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO (Marque con X)		
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN: <i>Demora en la atención a los usuarios o clientes</i>
SERVICIO	X	
3. RECLAMO/QUEJA		
DESCRIPCIÓN/DETALLE:		
<p><i>Habiendo solicitado informe sobre el servicio 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.</i></p>		<p><i>[Firma]</i></p> <p>FIRMA/USUARIO</p>
		<p><i>[Firma]</i></p> <p>FIRMA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD/EMPRESA</p>

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

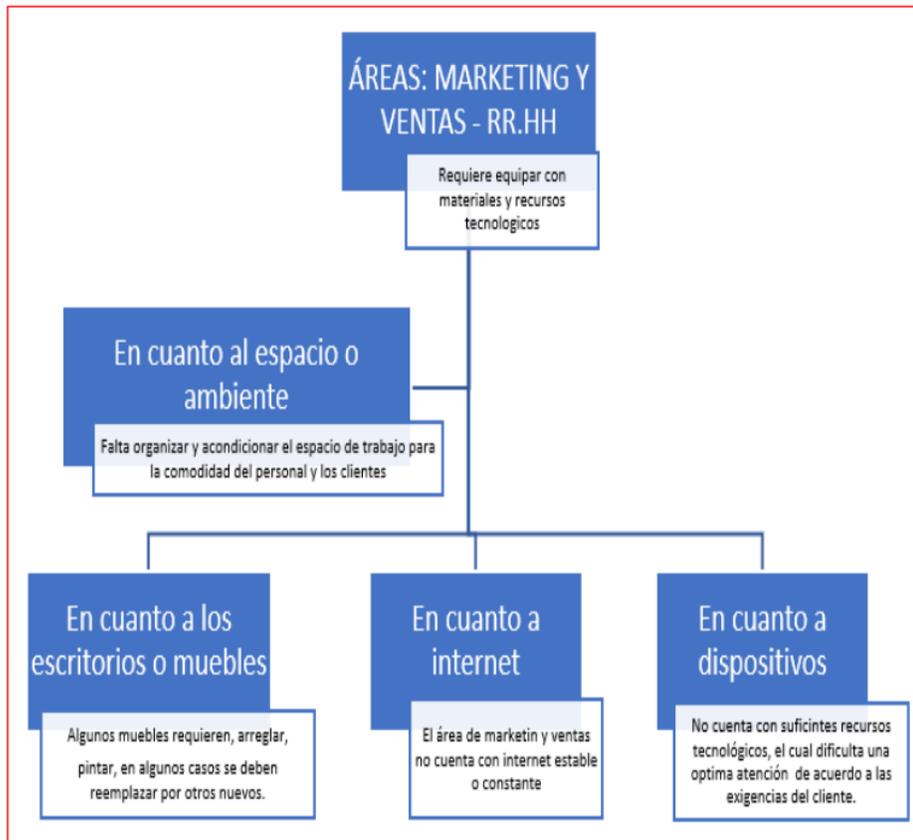


Fuente: Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L." (2022)

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

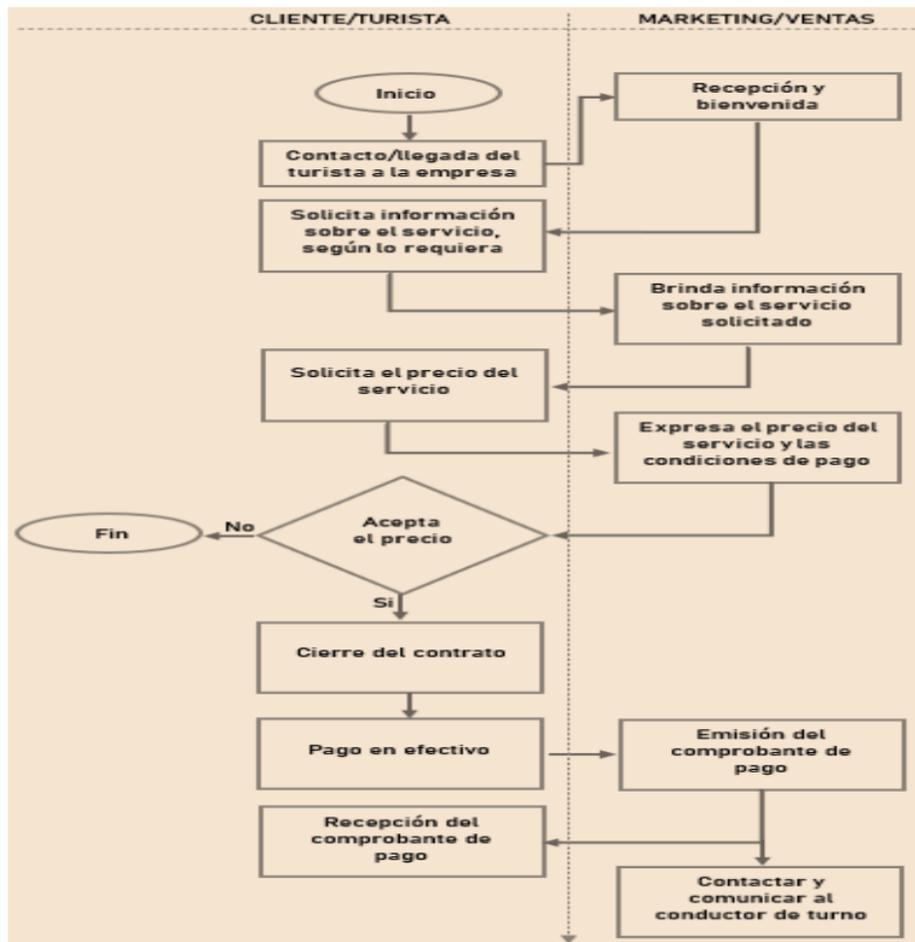


Fuente: Elaboración propia con información de la empresa “Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L.” (2022)

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

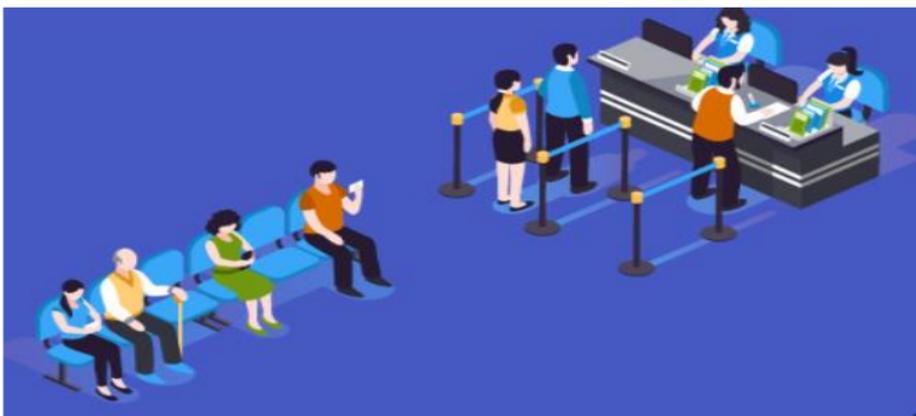


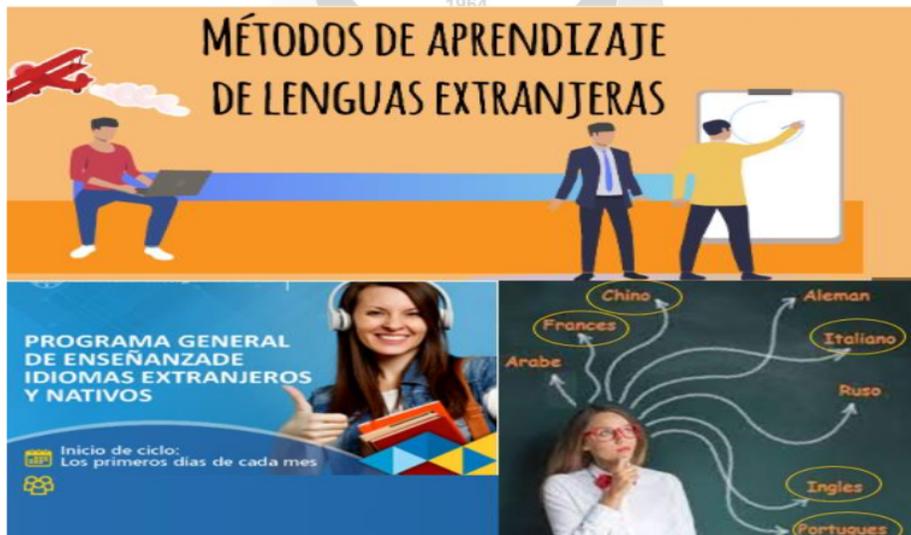
Figura 20 Atención mejorada (ordenado y fluido)



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 realizar 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"/>		
<input type="button" value="V. REGISTRADOS"/>	<input type="button" value="V. DISPONIBLES"/>	 
<input type="button" value="V. EN ACTIVIDAD"/>	<input type="button" value="V. EN MANTENIMIENTO"/>	
<input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>		
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Guardar"/>		
<input type="button" value="Primero"/> <input type="button" value="Anterior"/> <input type="button" value="Siguiete"/> <input type="button" value="Ultimo"/>		

Figura 26 Solicitud de mantenimiento vehicular

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

Nº DE SOLICITUD: <input type="text" value="7"/>	FECHA DE SOLICITUD: <input type="text" value="25-ago-16"/>		
ID VEHICULO: <input type="text" value="6"/>	PLACA: <input type="text" value="888 AAA"/>	MARCA: <input type="text" value="NISSAN"/>	AÑO DE FABRICACIÓN: <input type="text" value="2016"/>
TIPO DE VEHICULO: <input type="text" value="VAGONETA"/>	KILOMETRAJE ACTUAL: <input type="text" value="50.000,00"/>	PRÓXIMO KILOMETRAJE: <input type="text" value="55.000,00"/>	
DATOS DE CONDUCTOR			
ID CONDUCTOR: <input type="text" value="6"/>	Nº CÉDULA IDENTIDAD: <input type="text" value="999999"/>	CATEGORÍA LICENCIA: <input type="text" value="A"/>	VENCIMIENTO: <input type="text" value="09/09/2017"/>
NOMBRE: <input type="text" value="DANTE"/>	PRIMER APELLIDO: <input type="text" value="VICTORIOSO"/>	SEGUNDO APELLIDO: <input type="text" value="HÉROE"/>	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO: <input type="text" value="Cambio de aceite"/>			
MANTENIMIENTO CORRECTIVO:			

Figura 27 Registro y control de conductores

REGISTRO DE CONDUCTORES	
CODIGO:	J42128798
Nombre:	JOSE SANCHEZ QUISPE
Cludad:	CUSCO
Dirección:	APV. SANTIAGO - F17 - LAS FLORES
Telefono:	064-234567
Celular:	93042625
Correo:	jsq-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"/>	
N° 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="🖨️"/> <input type="button" value="🔄"/>	

- 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

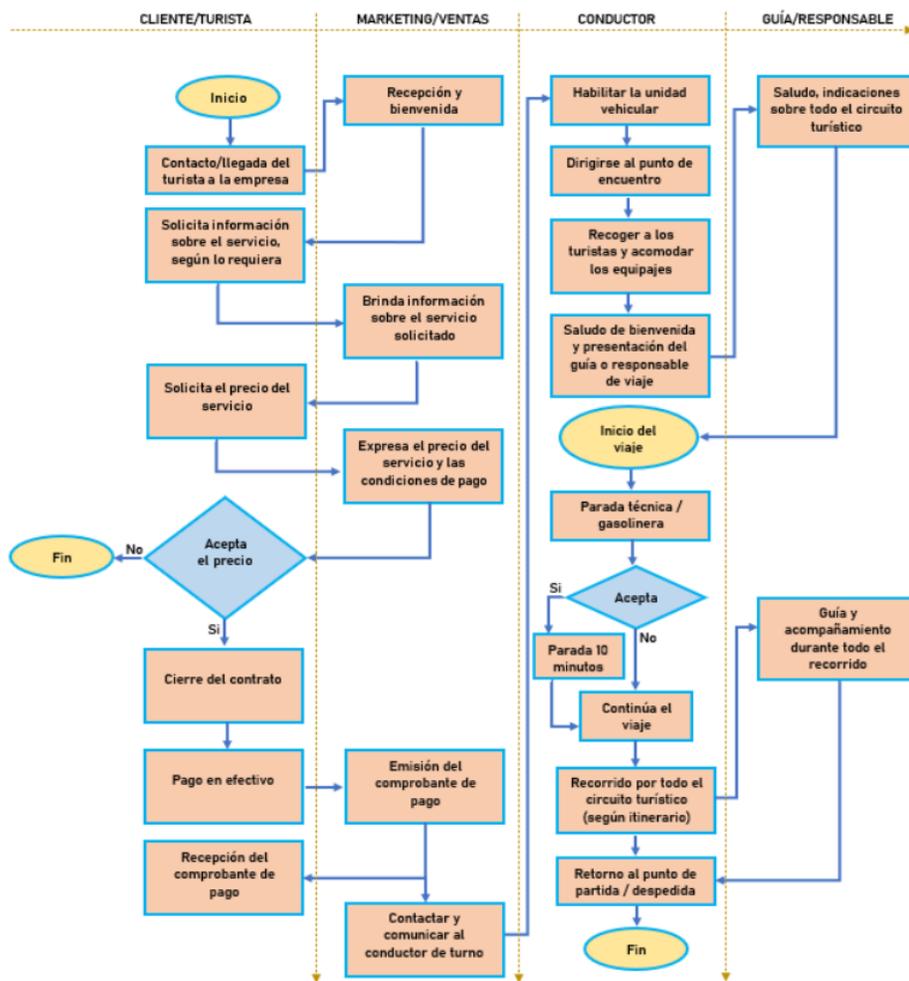


Fuente: Elaboración propia con información de la Empresa "Taxis Tours Caminos del Inka S.R.L."

(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.

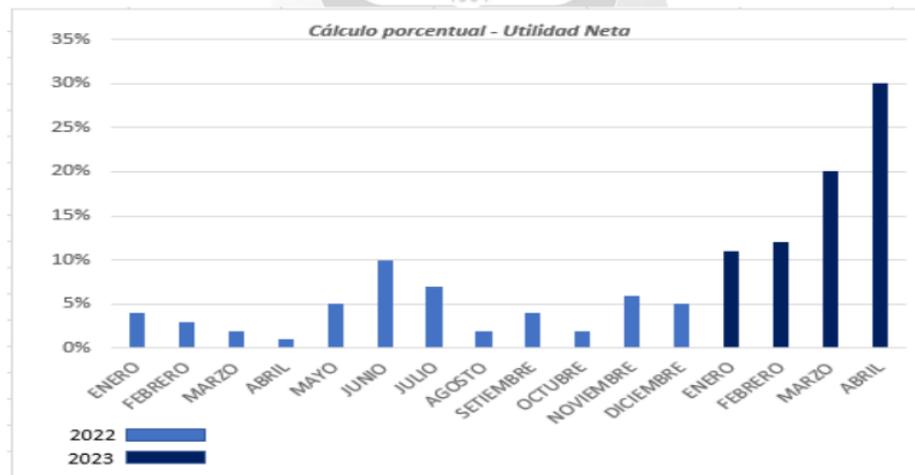
Figura 30 Proceso de compra de un bien o material



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."

SUNAT	
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 Huamani, 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
FRENTE GENERAL

✉ reserva_tourscaminosdelinka@hotmail.com
f 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



“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

39%

INDICE DE SIMILITUD

38%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

29%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

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%

9	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
10	www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
11	excelparatodos.com Fuente de Internet	1 %
12	estudioshaddai.com Fuente de Internet	1 %
13	edoc.pub Fuente de Internet	1 %
14	bold.com.ec Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	1 %
16	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
17	Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX Trabajo del estudiante	1 %
18	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
19	Submitted to Universidad Internacional SEK Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo