

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE CONTABILIDAD



DISEÑO DE PROGRAMA DE AUDITORÍA DE
CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE
TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR
LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE
SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Luis Jarry Junior Aguilár Pinzón

Cheryl Ingrid Davila Patnolí

Chiclayo, 1 de Julio de 2016

**DISEÑO DE PROGRAMA DE AUDITORÍA DE
CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE
TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR
LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE
SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO**

POR:

Luis Jarry Junior, Aguilar Pinzón

Cheryl Ingrid, Davila Patnoll

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR:

Mgr. Maribel Carranza Torres

Presidente de Jurado

CP. Pedro Jesus Cuyate Reque

Secretaria de Jurado

Mgr. Flor de María Beltran Portilla

Vocal de Jurado

CHICLAYO 2016

DEDICATORIA

A DIOS:

Por guiarnos por el buen camino y darnos la salud de cumplir todas nuestras metas propuestas, y a la vez por iluminar nuestro trabajo con las personas adecuadas para su desarrollo.

A nuestros padres , Segundo Aguilar Paz y Estevina Pinzon Querebalú; Dinora Patnoll Quispe y Carlomagno Ríos Vásquez.

Por brindarnos la oportunidad incondicional de culminar nuestros estudios y el apoyo moral desde los primeros años de nuestra vida.

A nuestras madres Dinora Patnoll Quispe y Estevina Pinzon Querebalú por su perseverancia, constantes consejos y apoyo en nuestro trabajo; quienes siempre corrigen nuestros errores y aplaudiran nuestras virtudes

Luis Aguilar P. & Cheryl Davila P

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a nuestra asesora MGTR. CPC. Flor de María Beltran Portilla quién con su incondicional, paciente e invaluable apoyo logró orientar por buen camino el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Nuestra gratitud al profesor responsable MGTR. Leoncio Oliva Pasapera y a MGTR. Claudia Villavicencio Montoya, por haber impulsado en la fase final la presente investigación, para su adecuación a los nuevos lineamientos definidos por la Escuela de Contabilidad.

Agradecer por el apoyo incondicional del Sr. Jorge Rosas Ruiz Idrogo Gerente General de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga en la ciudad de Chiclayo, quién facilitó y aclaró datos referentes de la empresa para diseñar el programa de Auditoria de Cumplimiento para evaluar los riesgos y efectos de incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo.

Luis Aguilar P. & Cheryl Davila P

RESUMEN

Los medios de transportes terrestre son de uso obligatorio para la reducción de tiempo, pero esta acción se ve limitada y en peligro ante los accidentes que a diario leemos, escuchamos o muchas veces somos partícipes indirectamente, estos a su vez producto comúnmente por fallas mecánicas, humanas o variaciones en clima, pero dejamos de lado el no cumplimiento de las normativas y/o leyes en seguridad vial (estándares) en el transporte terrestre, las mismas que no forman parte de sus operaciones, misión, visión, metas y objetivos. Esto afecta su imagen como empresa, su economía y a la sociedad. La presente tesis tiene como pregunta problema la siguiente: ¿Permitirá el diseño de un programa de auditoría de cumplimiento en la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo 2015?. El objetivo general de la tesis es diseñar un programa de auditoría de cumplimiento con uso de técnicas y procedimientos de la auditoría en la rama de Transporte Interprovincial para evaluar el incumplimiento de la seguridad vial, Chiclayo 2015, a su vez posee como objetivos específicos: realizar un diagnóstico situacional del cumplimiento de la ley de seguridad vial, determinar el nivel de riesgo medido en las papeletas o multas que posee la empresa en cuanto al cumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes, diseñar un programa de auditoría de cumplimiento de seguridad vial y recomendar los estándares de seguridad vial para ser utilizados en las empresas de transporte, comprometiendo a cada área de la empresa al cumplimiento de las mismas. Con el presente diseño de auditoría de cumplimiento se lograría mitigar los riesgos del incumplimiento de seguridad vial en la Empresa de Transporte Interprovincial de pasajeros Turismo Señor de Huamantanga generando un área de seguridad vial y evaluando el cumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes.

Palabras Claves: auditoría de cumplimiento, seguridad vial, estándares de seguridad vial, leyes de transporte terrestre.

ABSTRACT

Means of land transport are compulsory for reduction of time, but this action is limited and threatened to accidents that daily read, hear or sometimes we participate indirectly, these in turn product commonly by mechanical failures, human or variations in climate, but we ignore the non-compliance with regulations and / or laws on road safety (standards) in land transport, they are not part of its operations, mission, vision, goals and objectives.

This affects its image as a company, its economy and society. This thesis is to issue the following question: Will the design of a compliance audit program in the carrier Tourism Huamantanga Lord assess the risks and economic effects of a breach of road safety, Chiclayo 2015?

The overall aim of the thesis is to design a program compliance audit with use of techniques and audit procedures in the field of Interprovincial Transport to evaluate the failure of road safety, Chiclayo 2015, in turn it has specific objectives: make a situational analysis of enforcement of road safety, determine the level of risk measured on the ballot or fines owned by the company with regard to compliance with road safety rules in force, designing an audit program for compliance with road safety and recommend road safety standards for use in transport companies, committing every area of the company to comply with them.

With this design would achieve compliance audit mitigate the risks of a breach of road safety in the company Interprovincial Passenger Transport Tourism Huamantanga Lord of generating an area of road safety and assessing compliance with road safety rules in force.

Key Words: compliance audit, road safety, road safety standards, laws of land transport.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Bases teóricas Científicas.	22
2.2.1. Auditoría de cumplimiento.....	22
2.2.2. Objetivos y alcance de la auditoría de cumplimiento.....	22
2.2.3. Proceso de una auditoría de cumplimiento	23
2.2.4. Etapas de la auditoría de cumplimiento.	24
2.2.5. Seguridad Vial	31
2.2.6. Objetivos de la Seguridad Vial:.....	31
2.2.7. Importancia de la Seguridad vial	31
2.2.8. Estándares de la Seguridad Vial	32
2.2.9. SOAT:	52
2.2.10. Reglamentos:	53
2.2.11. Artículos del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito Decreto Supremo N° 016-2009-MTC modificado el 05-05-2014 para el análisis de la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga S.A.	54
2.2.12. El Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo No. 017-2009-MTC con modificaciones al 26-02-2015, en adelante el RENAT,	56
2.2.13. Decreto supremo N° 017-2009-MTC con modificaciones el 26-02-2015; Ley N°27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en adelante la Ley,	59
2.2.14. Proyecto de Ley que modifica el artículo del Código Penal 274°, tolerancia cero a la conducción de estado de ebriedad – Proyecto de Ley N° 902/ 2011 – C.R.....	60

III. METODOLOGÍA	62
3.1. Tipo de Investigación.....	62
3.2. Diseño de Investigación.....	62
3.3. Población y muestra	62
3.3.1. Población.....	62
3.3.2. Muestra.....	62
3.4. Métodos y técnicas de recolección de datos:.....	63
3.5. Procedimientos y análisis de datos	63
IV. RESULTADOS , DISCUSIÓN Y PROPUESTA.	64
4.1. Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga.....	64
4.1.1. Historia de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	70
4.1.2. Misión y Visión de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	71
4.1.3. Valores éticos de la Empresa	72
4.1.4. Objetivos corporativos de la Empresa.....	72
4.1.5. Políticas de la Empresa.....	72
4.1.6. Organigrama de la Empresa	74
4.1.7. Servicios.....	77
4.1.8. Red de sucursales.....	77
4.1.9. Posicionamiento en el mercado	78
4.1.10. Análisis de sector de la Empresa	78
4.1.12. Aspecto del proceso operativo de la Empresa Interprovincial TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA S.A.....	82
4.2. Discusión.	94
4.3. Nivel de riesgo de la Empresa Turismo Señor de Huamantanga en cuanto al incumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes	98
4.3.1. Niveles de riesgo de multas en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	99
4.4. Diseño del Programa de Auditoria de cumplimiento en la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos económicos de incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo.....	104

4.4.1.	Origen del examen	104
4.4.2.	Naturaleza y objetivos del examen	104
4.4.3.	Alcance del examen.....	105
4.4.4.	Antecedentes y base legal de la entidad.	105
4.4.5.	Programa de auditoría.	107
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	113
5.1.	Conclusiones.....	113
5.2.	Recomendaciones.....	114
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	115
VII.	ANEXOS	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de accidentes de tránsito por año según departamento.....	21
Tabla 2. Costos y tiempo.- Evaluación de pérdidas económicas por accidentes de tránsito en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	35
Tabla 3. Indicador de Impacto.....	44
Tabla 4. Indicador de proceso	44
Tabla 5. Componentes del vehículo a los cuales se les debe prestar más atención en la inspección Pre - Operacional	48
Tabla 6. Anexo del valor referencial de Alcoholemia	61
Tabla 7. Datos de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga ..	71
Tabla 8. Área Administrativa	72
Tabla 9. Área de Conductores.....	73
Tabla 10. Área de mantenimiento (realizado por un servicio de terceros).....	74
Tabla 11. Horario de salidas de la flota de buses de las sucursales de la empresa	77
Tabla 12. Personal de trabajo.....	78
Tabla 13. Empresas y flota vehicular del servicio de transporte de pasajeros, según ámbito de operación y servicio, 2013.....	81
Tabla 14. Unidades de transporte de Turismo Señor de Huamantanga – sucursal Chiclayo - Jaén	82
Tabla 15. Planilla de Trabajadores.....	82
Tabla 16. Presupuesto de Insumos sucursal Chiclayo	83
Tabla 17. Licencias de conducir emitidas, según categorías del 2013.....	84
Tabla 18. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	85
Tabla 19. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	86
Tabla 20. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	87
Tabla 21. Centros de Inspección Técnicas Vehiculares en Lambayeque	88
Tabla 22. Detalle de las revisiones Técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	
Tabla 23. Detalle de las revisiones Técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	90
Tabla 24. Detalle de las revisiones técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	91
Tabla 25. Multas y sanciones	97

Tabla 26. Causas de accidentes de tránsito en empresas de Transportes	98
Tabla 27. Multas de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	100
Tabla 28. Multas de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	101
Tabla 29. Media - Promedio de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga	103
Tabla 30. Programa de Auditoria – Parte 01	107
Tabla 31. Programa de Auditoria – Parte 02.....	108
Tabla 32. Programa de Auditoria – Parte 03.....	109
Tabla 33. Programa de Auditoria –Parte 04.....	110
Tabla 34. Programa de Auditoria – Parte 05.....	111
Tabla 35. Programa de Auditoria – Parte 06.....	112
Tabla 36. Matriz de Consistencia.....	117
Tabla 37. Diseño Metodológico.	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Causas de accidente de tránsito en el Perú promedio 2010 - 2013.....	19
Figura 2. Evolución de los accidentes de tránsito en el Perú desde los años 1990 hasta 2012	19
Figura 3. Organigrama de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.....	76
Figura 4. Ranking de empresas de transporte interprovincial de personas a nivel Nacional con el más alto Índice de participación en accidentes de tránsito año 2012	80
Figura 5. Índice de participación en accidentes de tránsito (IPA) de empresas de transporte público de personas períodos Enero – Diciembre 2011	80
Figura 6. Índice de participación en accidentes de tránsito (IPA) de empresas de transporte público de personas período Enero – Diciembre 2014.....	81
Figura 7. Fiscalización y control del servicio de transporte de pasajeros.....	93

I. INTRODUCCIÓN.

La cifra de muertos en accidentes de tráfico en todo el mundo es de alrededor de 1,3 millones, mientras que el número de heridos alcanzaría los 50 millones (OMS / Banco Mundial, 2004). En las próximas décadas se prevé un aumento considerable de estas cifras. Más del 85% de las muertes por accidentes de tráfico ocurren en países emergentes (OMS / Banco Mundial, 2004), donde además, las lesiones por accidentes afectan más a los pobres que a las clases acomodadas.

Hay muchas diferencias entre los países en función de su grado de desarrollo económico y la prioridad que se dé a la seguridad vial a escala nacional. Los Países Bajos, Suecia y el Reino Unido tienen los índices más bajos de siniestralidad mortal, con unas tasas de 5,0, 5,4 y 5,6 muertes respectivamente por cada 100.000 vehículos motorizados (OMS / Banco Mundial, 2004). En EE.UU es de 14,5. En China se registran 15,6 muertes por 100.000 vehículos, que es bastante elevado si tenemos en cuenta que el número de vehículos en relación con la población es bajo en comparación con EE UU y los países europeos. Tailandia y la República de Corea tienen unos índices aún peores: 20,9 y 22,7 muertes respectivamente por cada 100.000 vehículos. Pese a las variaciones entre países, la seguridad vial es un problema internacional que nos afecta a todos.

Según el informe "La Situación Global de la Seguridad Vial 2013" presentado en Ginebra por el jefe de Prevención de Accidentes y Discapacidad de la OMS destacó los esfuerzos de países como México, Argentina, Perú y Colombia en su lucha por reducir el número de víctimas en accidentes de tránsito, que cada año cobra 1.24 millones de muertos y 50 millones de heridos en el mundo, una cifra "inaceptable" para esta organización pues "Se puede hacer más a nivel político para mejorar la legislación en muchas áreas. La condición es la voluntad política y ésta no existe en todos los países".

Asimismo, exaltó el caso de Brasil y su llamada "Ley de Alcholemia" (la prohibición de conducir con cualquier grado de alcohol en la sangre), que

permitió reducir significativamente el número de accidentes de tráfico y de víctimas de siniestros.

En nuestro país para el año 2012 según estadísticas de la Superintendencia de transporte Terrestre de Personas (SUTRAN), se registraron solo en Lima 37 accidentes, 32 fallecidos y 229 heridos, la libertad con 7 accidentes, 5 fallecidos y 39 heridos, en Lambayeque 9 accidentes, 10 fallecidos y 35 heridos, en Piura 3 accidentes, 1 fallecidos y 3 heridos. Según un cuadro estadístico de la PNP, SUTRAN y reportes de transportistas (2012) la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.LTDA. Lleva el mayor record de siniestralidad con 16 accidentes de tránsito, 10 muertos, 104 heridos y una flota de 318 unidades de transporte público. Le sigue Turismo Civa con 15 accidentes de tránsito, 26 muertos, 64 heridos y una flota de 161 unidades de transporte público. Mientras que Transportes Línea S.A.C. cuenta con 8 accidentes de tránsito, 5 muertos, 46 heridos y una flota de 94 unidades de transporte público y la Empresa Transportes Chiclayo tiene un record de 4 accidentes de tránsito, 2 muertos, 20 heridos y una flota de 41 unidades de transporte público.

El problema se plantea como: ¿Permitirá el diseño de un programa de auditoría de cumplimiento en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga evaluar los riesgos y efectos económicos del incumplimiento de seguridad vial? Para el diseño de este programa de auditoría de cumplimiento su objetivo principal radica en diseñar un programa de auditoria de cumplimiento con uso de técnicas y procedimientos en la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.

Las condiciones generales son:

- A. Hacer un diagnóstico situacional del cumplimiento de la ley de seguridad vial

- B. Determinar el nivel de riesgo medido en las papeletas o multas que posee la empresa en cuanto al cumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes.
- C. Diseñar un programa de auditoría de cumplimiento de seguridad vial

La presente investigación se evalúa al observar la realidad de las empresas de transportes de pasajeros interprovinciales encontrando estadísticas fatales en cuanto a accidentes de tránsito, en su mayoría originados por el incumplimiento de estándares de seguridad vial, por otro lado la falta de control de las actividades que se realizan en las empresas del sector, trayendo consigo sobre costos, desprestigio de la empresa, desconfianza, falta de seguridad y menores ingresos.

El lineamiento de las normas de seguridad vial mediante la auditoría de cumplimiento es la posible solución a los problemas presentados, primero a las empresas de transporte terrestre de pasajeros brindar un mejor servicio, lo que a nivel económico incrementará su rentabilidad, no solo por la disminución de costos sino también en los accidentes que se eviten, también por el incremento de la demanda de sus servicio por lealtad de sus clientes ante la garantía que brinda para llegar con bienestar a sus destinos. Así mismo se podrá comparar la situación actual de la empresa, con la situación en que adoptaría las normas de seguridad vial y lograr promover una conciencia vial entre los empresarios en la ciudad de Chiclayo.

Siendo una investigación de tipo aplicada porque se aplicará la normativa ya establecida en seguridad vial y explicativa por que describe el problema y se intenta descubrir las causas del mismo, se ha utilizado información estadística del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para cuantificar los antecedentes de las empresas Interprovinciales de pasajeros y se ha revisado abundante información bibliográfica para construir el marco teórico de investigación.

De otro lado, se pudo obtener información requerida, para el desarrollo de un diagnóstico actual de la empresa Turismo Señor de Huamantanga, la misma información que servirá para aplicación en la ciudad de Lambayeque como en la ciudad de Jaén para determinar los riesgos y efectos de incumplimiento de seguridad vial.

El informe de la investigación se detalla de la siguiente manera:

Se abordan los antecedentes obtenidos del estudio y se desarrolla la base teórica, tomando en cuenta los siguientes aspectos: etapas de la auditoría de cumplimiento, estándares de seguridad vial y las normas del reglamento de la seguridad vial en el Perú.

Se explica el diseño metodológico utilizado para llevar a cabo la investigación, profundizando en los métodos y técnicas utilizadas para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

Por consiguiente se presentan los resultados del diagnóstico actual de la empresa Turismo Señor de Huamantanga, iniciando con aspectos generales como la historicidad de la empresa, misión, visión, objetivos corporativos, valores éticos políticas empresariales y organigrama. Luego hemos realizado un análisis de la competencia para comparar las ventajas o desventajas que posee la empresa actualmente en seguridad vial.

Mostramos la discusión de los resultados, contrastándolos con la hipótesis y objetivos planteados, dando respuesta al problema planteado para el desarrollo de la investigación.

Finalmente se presenta el aporte del diseño de un programa de auditoría de la investigación a manera de conclusiones y recomendaciones, que deben ayudar a la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga en la toma de una decisión respecto a la implementación de su diseño de su programa de auditoría de cumplimiento para mitigar los riesgos de seguridad vial y sea factible para la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Granda, A. & Vega, C. (2013) *en su tesis AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TRANSURBASUR DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO 2011*. Ecuador, concluye:

La Compañía no cuenta con un Manual de Procedimientos y Políticas que le permita al personal de la misma el desenvolvimiento de sus actividades. (P 183 de archivo PDF).

Comentario: En el presente trabajo de investigación se realizará un diagnóstico empresarial, sea caso encontremos ausencias vinculadas al carácter organizacional como historia organizacional, políticas, plan de actividades, se realizará el desarrollo de las mismas para provecho de la empresa hacia el logro de sus objetivos.

Gallardo, J. (2011) *en su tesis GESTIÓN TECNOLÓGICA Y EMPRESARIAL DEL TRANSPORTE URBANO: PROPUESTA DE AUTORIDAD METROPOLITANA DE TRANSPORTE*, (P 119 de archivo PDF). Perú, concluye:

Existen muchas propuestas de reordenamiento de transporte, entre ellas la del Plan Maestro, de las cuales son algunas realizables, otras no son aplicables, por ejemplo: incrementar la velocidad de circulación respecto a la actual, obtener un sistema más seguro, mejorar la calidad del aire en comparación con las condiciones existentes, crear mejores instalaciones de transporte, aumentar la capacidad de infraestructura del transporte, mitigar la congestión del tránsito.

Comentario: En el presente trabajo de investigación se propone diseñar un programa de auditoría que podrá ser aplicable desde la misma empresa, teniendo en cuenta las leyes y estándares de seguridad vial vigentes a la fecha y mejorar la seguridad vial en el transporte de pasajeros primero en la ruta Chiclayo – Jaén y viceversa y luego a otras rutas.

Dávila, M. (2013) *en su tesis EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN GERENCIAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DE LA PROVINCIA DE HUARAL*. Perú, concluye:

El Sistema de Control Interno influye en la Gestión Gerencial de las Empresas de Transporte de carga de la Provincia de Huaral respecto a la adhesión a las políticas, porque permite que las políticas prescritas por la Gerencia para un determinado período sean asumidas íntegramente por la totalidad del personal que labora en la Empresa, para el efecto es importante la comunicación, por lo que el personal debe recibir un claro mensaje de la Gerencia en el sentido de asumir con interés las responsabilidades orientadas a materializar las políticas especialmente las que están diseñadas para lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones, el uso adecuado de la información financiera en el complejo proceso de la toma de decisiones, el uso adecuado y óptimo de los recursos financieros y las estrategias que deben utilizarse para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas previstas en sus planes. (P 75 de archivo PDF).

Comentario: El presente trabajo de investigación se recomendarán los estándares de seguridad vial para ser utilizados en las empresas de transporte interprovinciales, comprometiendo a cada área de la empresa al cumplimiento de las mismas, y que se verá su cumplimiento al momento de someterse al programa de auditoría de cumplimiento.

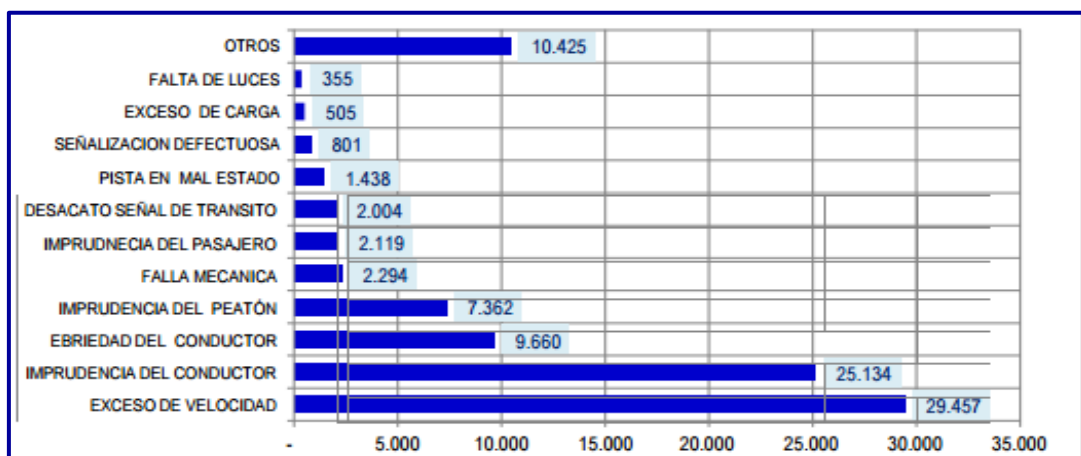


Figura 1. Causas de accidente de tránsito en el Perú promedio 2010 - 2013

Fuente: Accidentes declarados en las Unidades de la PNP 2014

Fecha: 2014

Se observa que la principal causa es el exceso de velocidad, con una frecuencia promedio a los 30 mil accidentes anuales, seguido muy cerca de la causa imprudencia del conductor y en tercer lugar ebriedad del conductor.

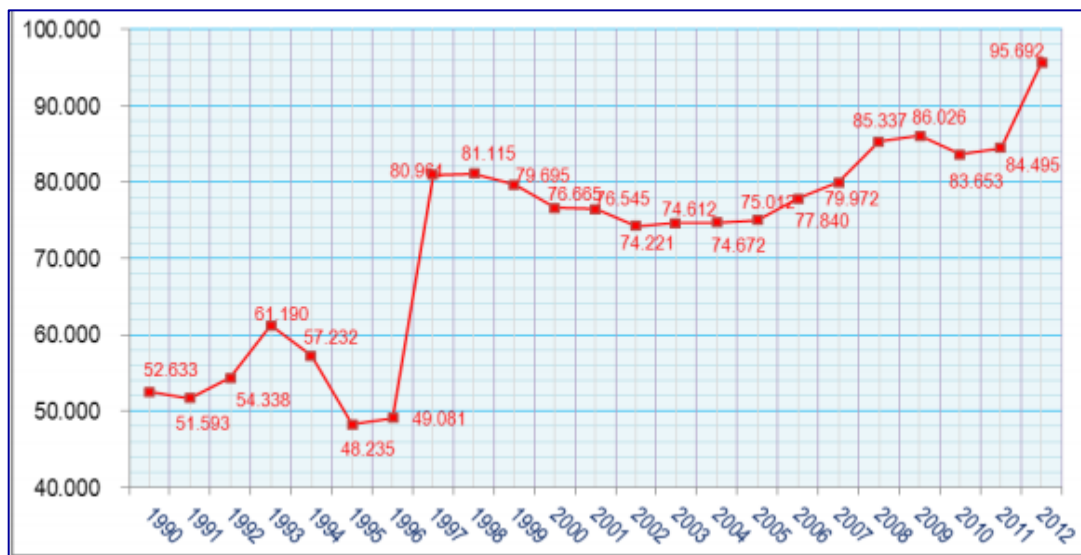


Figura 2. Evolución de los accidentes de tránsito en el Perú desde los años 1990 hasta 2012

Fuente: Accidentes declarados en las Unidades de la PNP

Fecha: 2014

Los accidentes de tránsito ocurridos en el Perú, a pesar de tener disminuciones cada cierto período de tiempo, han venido experimentando un constante crecimiento, acumulando entre los años 1990 y 2012, 1,6 millones de accidentes.

El aumento en los accidentes de tránsito en las últimas dos décadas se explicaría por los escasos esfuerzos en controlar el riesgo de incumplimiento de los estándares de seguridad vial en las Empresas de transporte de pasajeros trayendo consigo un aumento de vehículos circulando en las vías, principalmente de bajo estándar de seguridad y muchos conductores nuevos, que no tienen mayor conocimiento ni práctica en la conducción.

Tabla 1. Número de accidentes de tránsito por año según departamento.

DEPARTAMENTO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
TOTAL	74.672	74.945	77.840	79.972	85.337	86.026				
Amazonas	109	170	96	98	271	220	95	239	487	542
Ancash	1.398	1.545	1.156	1.261	1.616	2.263	1.946	2.267	2.298	2.476
Apurímac	214	210	156	199	428	183	129	185	616	525
Arequipa	3.808	3.886	3.736	4.652	5.594	5.293	4.809	5.637	5.704	6.438
Ayacucho	1.200	620	1.040	836	752	613	1.480	1.006	910	1.061
Cajamarca	332	710	1.037	1.820	3.070	3.590	3.182	2.945	3.186	3.156
Callao 1/	2.634	2.640	6.805	3.123	3.299	3.112	2.871	2.931	3.554	3.543
Cusco	1.133	1.003	1.698	2.397	2.514	1.774	406	549	1.957	4.009
Huancavelica	72	46	166	26	47	56	71	50	174	86
Huánuco	608	612	368	436	462	673	508	801	1.070	1.648
Ica	1.930	1.721	1.334	1.494	1.404	1.485	1.573	1.584	1.635	1.907
Junín	927	2.523	1.927	1.568	1.889	1.819	2.333	2.138	3.173	3.604
La Libertad	4.100	3.873	3.608	4.275	4.020	3.625	3.728	3.790	4.621	4.787
Lambayeque	600	596	918	530	597	909	1.513	2.141	2.927	3.175
Lima	49.603	49.104	47.789	51.080	52.684	52.916	50.520	49.877	52.581	54.362
Loreto	1.188	1.305	1.534	1.161	1.081	1.092	1.078	820	469	265
Madre de Dios	221	167	252	123	112	76	59	80	148	479
Moquegua	500	557	504	582	554	654	656	762	761	844
Pasco	39	29	61	92	90	205	181	216	143	90
Piura	1.238	1.667	1.381	1.522	1.593	1.585	1.854	1.824	3.300	4.089
Puno	532	857	1.110	1.083	929	931	992	1.368	974	1.154
San Martín	207	155	301	260	382	491	832	911	1.057	1.281
Tacna	1.205	297	170	242	243	1.037	1.208	1.289	1.465	1.608
Tumbes	185	268	271	264	309	295	336	318	505	483
Ucayali	689	384	422	848	1.397	1.129	1.293	1.143	1.208	1.150

Fuente: Accidentes declarados en las unidades de la PNP.
Fecha: 2014

2.2. Bases teóricas Científicas.

2.2.1. Auditoría de cumplimiento

Según la Resolución de contraloría N° 473 – 2014 – CG nos menciona que la finalidad es regular la auditoría de cumplimiento que ejecuta la contraloría general de la república y los Órganos de Control Institucional, para hacer más eficiente el ejercicio del control de la legalidad en las entidades sujetas al ámbito del Sistema Nacional de control, a fin de cautelar el correcto uso y destino de los recursos y bienes del estado peruano.

La auditoría de cumplimiento es un examen objetivo y profesional que tiene como propósito determinar en qué medida las entidades sujetas al ámbito del sistema, han observado la normativa aplicable, disposiciones internas, y las estipulaciones contractuales establecidas, en el ejercicio de la función o prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del estado.

Su finalidad es fortalecer la gestión, transparencia, rendición de cuentas, y buen gobierno de las entidades, mediante las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría, que permita optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno.

2.2.2. Objetivos y alcance de la auditoría de cumplimiento

2.2.2.1. Objetivos de la auditoría de cumplimiento

- a. Determinar la conformidad en la aplicación de la normativa, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en la materia a examinar de la entidad sujeta a control.
- b. Determinar el nivel de confiabilidad de los controles internos implementados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, vinculados a la materia a examinar.

2.2.2.2. Alcance de la Auditoría de cumplimiento.

Comprende la revisión y evaluación de la muestra de las operaciones, procesos o actividades de la entidad, así como de los actos y resultados de la gestión pública, respecto a la captación, uso y destino de los recursos y bienes públicos, por un período determinado.

2.2.3. Proceso de una auditoría de cumplimiento

El proceso de auditoría de cumplimiento se inicia con la acreditación e instalación de la comisión auditora en la entidad sujeta a control, tomando como base principalmente la “carpeta de servicio”, culminado este proceso con la aprobación y remisión del informe de auditoría a las instancias competentes.

2.2.3.1. Documentación y registro en el sistema de información para la gestión de la auditoría.

La comisión auditora debe documentar, organizar, y registrar oportunamente en el sistema de información establecido por la Contraloría para la gestión de la auditoría, la información generada en cada una de las actividades de las etapas de planificación, ejecución y elaboración de informe, bajo responsabilidad. Asimismo se debe dejar constancia en la documentación de la auditoría y en los sistemas informáticos implementados para tal efecto: las técnicas de auditoría y criterios empleados, juicios emitidos, revisiones efectuadas y conclusiones a las que llega el auditor.

2.2.3.2. Responsabilidades de la entidad y personas naturales y jurídicas para el desarrollo de la auditoría de cumplimiento.

La entidad, a través del titular, funcionarios y servidores, otorga facilidades a la comisión auditora para: la instalación, el inicio de la auditoría, el cumplimiento de sus funciones, la entrega de información de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos según la solicitud efectuada por la comisión auditora, asimismo implementa las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría. Tratándose de personas naturales y jurídicas privadas que mantuvieran vínculos con la entidad auditada, deben acudir a las solicitudes

formuladas por la comisión auditora y proporcionar documentación e información solicitada, a efectos de permitir la verificación de operaciones realizadas con la entidad citada.

2.2.3.3. Control y aseguramiento de calidad.

Se debe efectuar el control y aseguramiento de calidad al proceso, y al producto resultante de la auditoría, y acuerdo con lo establecido en las Normas generales de Control Gubernamental y normativa aplicable.

2.2.3.4. Gestión del conocimiento y la generación del valor en la auditoría.

El resultado de la auditoría, puede ser incluido en el sistema informático que establezca la Contraloría para la gestión del conocimiento, a efectos de generar valor al proceso de la auditoría de cumplimiento.

2.2.4. Etapas de la auditoría de cumplimiento.

2.2.4.1. Planificación.

La contraloría General de la República (2014) Indica que la planificación de la auditoría de cumplimiento, consiste en las siguientes actividades.

2.2.4.1.1. Acreditar e instalar la comisión auditora.

La comisión auditora se acredita ante el titular de la entidad mediante la comunicación escrita emitida por la autoridad competente de la contraloría, con lo cual se inicia la etapa de planificación de auditoría de cumplimiento.

El titular de la entidad o funcionario designado por este, debe disponer de manera escrita a todos los funcionarios de la entidad y a más tardar al día siguiente hábil de la acreditación, que se otorguen las facilidades y se entregue la documentación e información que requiera la comisión auditora, en las condiciones y plazos que se fije en el desarrollo de la auditoría.

Para la instalación de la comisión auditora, el titular de la entidad y los funcionarios responsables deben facilitar instalaciones apropiadas, seguras, y los

recursos logísticos que permitan la operatividad de la comisión auditora, en un plazo que no exceda los tres días hábiles contados a partir del día siguiente acreditado la comisión.

Una vez instalada la comisión auditora puede llevar a cabo una reunión con el titular o funcionario designado por este, con la finalidad de hacer conocimiento de la materia a examinar, los objetivos y alcance de la auditoría, así como el apoyo y colaboración que se requiere para el logro de tales objetivos.

2.2.4.2. Comprender la entidad y materia a examinar.

La comisión auditora luego de instalada lleva un proceso sistemático e interactivo de recopilación de documentación e información, mediante la utilización de diversas técnicas de auditoría tales como indagación, observación, entrevista, análisis, entre otras; para lograr el cabal conocimiento, comprensión y entendimiento de la entidad, su entorno y la materia a examinar que se deben incorporar en la documentación de auditoría.

2.2.4.2.1.1. Técnicas de Auditoría.

Bravo, M. (2002) Indica que las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para obtener la evidencia y la certeza necesaria para fundamentar su opinión, con relación al examen realizado.

Las principales técnicas de auditoría son las siguientes:

Técnicas oculares: Son técnicas basadas específicamente en lo que podemos percibir con el sentido de la vista, así como el análisis de cada uno de los eventos percibidos. Se clasifican en:

- 1) Observación: es el examen ocular realizado por el auditor para cerciorarse como se ejecutan las operaciones o actividades de la entidad.
- 2) Comparación: es el acto de observar similitud o diferencia existente entre dos o más elementos o componentes

Técnicas Orales: Son una técnicas en las cuales utilizamos el lenguaje para obtener la información, ya sea directa o indirectamente, sin embargo en esta técnica se debe tener mucho cuidado al hacer preguntas. Se clasifican en:

- 1) Indagación: es el examen a través del cual se realiza averiguaciones, seguimientos sobre determinadas actividades, operaciones, datos.
- 2) Entrevista: es el acto mediante el cual se efectúan preguntas al personal de la empresa auditada, las cuales deben ser documentadas y confirmadas por otras fuentes.
- 3) Encuesta: es la acción de realizar preguntas para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.

Técnicas escritas: Son técnicas basadas en documentos que guardan información perteneciente a lo que vamos a investigar. Se clasifican en:

- 1) Análisis: consiste en la separación y evaluación crítica obtenida y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, a fin de establecer su conformidad con los criterios técnicos y normativos.
- 2) Confirmación: es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados a través de información directa y distinta a la examinada.
- 3) Tabulación: es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en las áreas examinadas de manera que facilite la elaboración de las conclusiones.

Técnicas documentales: Son técnicas basadas en la comprobación de la existencia de documentos probatorios de hechos pertinentes a investigar. Se clasifican en:

- 1) De comprobación: consiste en examinar documentos sustentatorios para determinar si están adecuadamente presentados.
- 2) De rastreo: se utiliza para dar seguimiento y controlar una actividad, de manera progresiva de un punto a otro, de un proceso determinado.

- 3) Cálculo: se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, se prueba la exactitud de un cálculo.
- 4) De revisión: consiste en el examen ocular de una parte de los datos o partidas que conforman un universo homogéneo en ciertas áreas o documentos elaborados.

Técnicas de verificación física: Son técnicas basadas en verificaciones de tipo presencial en los hechos investigados.

2.2.4.2.2. Aprobar el plan de auditoría definitivo.

De acuerdo con los objetivos de la auditoría la comisión auditora efectúa una evaluación de los controles internos de la materia a examinar, con el propósito de establecer la necesidad de aplicar nuevos procedimientos de auditoría.

2.2.4.3. Ejecución.

La contraloría del Perú (2014) Define la muestra de auditoría; ejecutar los procedimientos del programa de auditoría, aprobados en el plan de auditoría definitivo, mediante la aplicación de las técnicas de auditoría, las mismas que permitan obtener y valorar las evidencias; y a su vez identificar, elaborar y comunicar las desviaciones de cumplimiento. Asimismo comprende evaluar los comentarios, señalar de ser el caso, el tipo de la presunta responsabilidad, identificando a las personas comprendidas en los hechos; así como registrar el cierre de la ejecución de la auditoría en el sistema correspondiente.

2.2.4.3.1. Definir la muestra de la auditoría.

Cuando la información a revisar es abundante o excede la capacidad operativa de los recursos que se disponen, la comisión auditora procede a definir una muestra representativa utilizando métodos estadísticos conforme al procedimiento siguiente:

- Identificar las características de los elementos de la muestra de acuerdo con los objetivos de la auditoría.

- Establecer si los datos disponibles de la entidad, permiten identificar el tamaño de la población y las variables a examinar.
- Calcular el tamaño de la muestra, determinando el método de selección a utilizar.
- Seleccionar la muestra.

2.2.4.3.2. Ejecutar el plan de auditoría definitivo.

Consiste en ejecutar y documentar los procedimientos del programa de auditoría y sus resultados.

Aplicación de los procedimientos de auditoría, obtención y valoración de las evidencias: la comisión auditora aplica los procedimientos contenidos en el programa de auditoría, con la finalidad de obtener evidencias de auditoría suficiente y apropiada que fundamenta la conclusión del auditor respecto al trabajo realizado. La comisión auditora obtiene evidencias aplicando una o varias técnicas de auditoría según las circunstancias tales como: comparación, observación, indagación, entrevista, tabulación, conciliación, inspección, confirmación, análisis, etc. La aplicación y resultado de dichas pruebas debe registrarse en la documentación de auditoría respectiva.

La comisión auditora debe valorar la evidencia con la finalidad de reducir el riesgo de auditoría y que sirva de sustento a las conclusiones de los procedimientos contenidos en el programa de auditoría.

2.2.4.3.3. Determinar las observaciones.

Como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría incluidos en el plan de auditoría definitivo, se identifican, elaboran y comunican las desviaciones de cumplimiento, producto de ello se evalúan los comentarios presentados por las empresas comprendidas en los hechos observados, que incluyen el señalamiento del tipo de presuntas responsabilidades de ser el caso. A continuación se detallan las siguientes actividades:

- Identificar las desviaciones de cumplimiento: resultado del desarrollo de los procedimientos contenidos en el plan de auditoría definitivo, por medio del

cual se obtiene la evidencia de auditoría suficiente y apropiada que fundamenta la conclusión del auditor respecto del trabajo realizado.

- Se establece el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, las disposiciones internas y de las estipulaciones contractuales. Se identifica de ser el caso, las deficiencias de control interno, los incumplimientos o mayores elementos de juicio para confirmar los hechos detectados, incluyendo sus causas y efectos.
- Elaborar y comunicar las desviaciones de cumplimiento: cuando la comisión auditora, como resultado de la obtención y valoración de la evidencia suficiente y apropiada, advierte el incumplimiento o inobservancia de la normativa, procede a elaborar la desviación de cumplimiento, utilizando una redacción con lenguaje sencillo y entendible, cuyo contenido se expone en forma objetiva, concreta y concisa; revelando: el hecho deficiente detectado, cuyo nivel o curso de desviación debe ser evidenciado (condición); la norma o disposición aplicable al hecho deficiente detectado (criterio); el perjuicio identificado o resultado adverso o riesgo potencial, ocasionado por el hecho deficiente detectado (efecto); y la razón o motivo que dio lugar al hecho deficiente detectado; que se consignara cuando haya podido ser determinado a la fecha de comunicación (causa). La comisión auditora cautelando el debido proceso de control, comunica las desviaciones de cumplimiento a través de cédulas de manera escrita y reservada, a las personas que participaron en dichas desviaciones, en el domicilio real, legal o último domicilio señalado por el auditado en la entidad, se deja constancia de la firma y nombre del receptor.
- Evaluar los comentarios: la presentación de los comentarios de las personas incluidas en la comunicación de las desviaciones de cumplimiento, se efectúa por escrito, de manera individual, y en su caso, adjuntando u ofreciendo la documentación correspondiente. Dichos comentarios deben ser evaluados por la comisión auditora de manera objetiva, exhaustiva, fundamentada e imparcial, y contrastados documentalmente con la evidencia obtenida, dejando constancia de la evaluación en la documentación de auditoría.

Culminando el plazo otorgado para la presentación de los comentarios y evaluados los mismos, se traslada inmediatamente a la etapa de elaboración del informe de auditoría.

2.2.4.3.4. Registrar el cierre de la ejecución.

Terminada la etapa de ejecución, la comisión auditora registra en el sistema que corresponda la fecha de su conclusión y los comentarios que se consideren pertinentes, precisando que mediante acta o documento dirigido al titular o persona encargada de la custodia y archivo de la información, se devolvió a la entidad toda la documentación original que le fue proporcionada.

2.2.4.4. Elaboración de informe.

Elaborar un informe por escrito, en el que se incluyan las deficiencias de control interno, observaciones derivadas de las desviaciones de cumplimiento, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de la entidad.

En la formulación de las observaciones, la comisión auditora debe relatar en forma ordenada y objetiva los hechos debidamente evidenciados con indicación de los atributos: condición, criterio, efecto y causa; incluyendo el señalamiento de presunta responsabilidad administrativa funcional, penal, o civil identificando a las personas comprendidas en los hechos, considerando las pautas del deber incumplido, la reserva, la presunción de licitud, y la relación causal.

Asimismo debe contener recomendaciones que constituyan medidas específicas, claras, y posibles que se alcanzan a la administración de la entidad, para la superación de las causas de las deficiencias de control interno, y las observaciones evidenciadas durante la auditoría.

Documentos complementarios del informe de auditoría: se elabora un resumen ejecutivo que expone la síntesis de las principales observaciones y recomendaciones que se han formulado. Dicho resumen, no debe revelar información que pudiera causar daño a la entidad.

2.2.5. Seguridad Vial

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, MTC (2008) define la seguridad vial como un proceso integral donde se articulan y ejecutan políticas, estrategias, normas, procedimientos y actividades, que tiene por finalidad proteger a los usuarios del sistema de tránsito y su medio ambiente, en el marco del respeto a sus derechos fundamentales. Invertir en seguridad vial tiene la tasa más alta en rentabilidad, puesto que en seguridad vial no se capitaliza dinero sino vidas humanas y ello no tiene precio alguno.

2.2.6. Objetivos de la Seguridad Vial:

- a) Desarrollar y fortalecer comportamientos y actitudes en los miembros de la comunidad, para que minimicen los riesgos en sus desplazamientos y disfruten de espacios públicos seguros.
- b) Promover la práctica de acciones significativas fomentando el respeto a las normas de tránsito y asumiendo responsabilidades ciudadanas frente a la seguridad vial.
- c) Contribuir al desarrollo de una conciencia ciudadana que permita compartir en espacio público donde se privilegie el respeto por los demás y la seguridad vial como un bien común.

2.2.7. Importancia de la Seguridad vial

Se concibe como parte fundamental de la formación y educación ciudadana, en la promoción de una cultura de valoración y respeto por la propia vida y la de los demás. La seguridad vial cobra mayor relevancia cuando se observa la alta tasa de accidentes de tránsito que se producen diariamente. Con relación a esto, podemos señalar los siguientes importantes datos:

- a. Las lesiones ocasionadas por accidentes de tránsito son una de las principales causas de muerte y discapacidad en el Perú y el mundo.
- b. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) miles de personas, entre los que se encuentran niños y adolescentes, pierden la vida o sufren traumatismos en pistas y carreteras.

- c. Los accidentes ocasionados por diferentes medios de transporte terrestre constituyen un problema creciente de salud pública que afecta a los usuarios de la vía pública, en particular, a estudiantes y adultos mayores.
- d. Las proyecciones de la OMS señalan que el 2020 las muertes resultantes del transporte vehicular aumentarán considerablemente en países como el nuestro. Se estima que las lesiones causadas por el tránsito vehicular se conviertan en la tercera causa de muertes y lesiones a escala mundial, de no emprenderse las acciones pertinentes.
- e. En nuestro país, los datos estadísticos proporcionados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Policía Nacional del Perú muestran un escenario preocupante. En los últimos 10 años se reporta la cifra de 32,044 fallecidos y 349,244 heridos, de un total de 763,892 accidentes de tránsito

2.2.8. Estándares de la Seguridad Vial

Aréngalo M. (2004). Menciona que es un nivel de referencia aceptado por un grupo, en el que se especifica, mediante frases cortas, positivas y claras, las condiciones de seguridad en que se deben realizar las tareas. Los estándares de seguridad deben ser observables y medibles para efectos de su seguimiento y control. En otras palabras, se necesita que sean objetivos y categóricos, de tal manera que permitan identificar con facilidad si las personas están cumpliendo o no con los comportamientos esperados por la empresa.

2.2.8.1. Planificación.

Aréngalo M. (2004). Indica que antes de iniciar con las acciones para intervenir el riesgo, es necesario planear las actividades a partir de un diagnóstico y una política clara en materia de prevención de riesgos de tránsito. Los siguientes aspectos que se explican a continuación, son las principales fuentes para obtener la información necesaria para el plan de acción: Evaluación y diagnóstico administrativo del riesgo de tránsito, caracterización de la accidentalidad, estadísticas, costos de las pérdidas.

2.2.8.2. Diagnóstico administrativo y evaluación del riesgo:

Aréngalo M. (2004). Menciona que el propósito de este diagnóstico es identificar una serie de situaciones de riesgo que son causas básicas en el proceso de ocurrencia de los accidentes de tránsito. Estos accidentes, como cualquier otro evento, son de origen multicausal y por ello es necesario identificar oportunamente aquellos riesgos propios de los sistemas organizacionales, de la tecnología y de los comportamientos de las personas, que tienen el potencial de causar accidentes. Algunos de esos riesgos pueden ser:

- Incoherencia entre las políticas administrativas y los estándares de los procesos productivos como ejemplo: normas de seguridad vial y el tiempo de que disponen para entregar productos o la sobrecarga de vehículos
- Diseños locativos precarios para mantenimiento, circulación y estacionamiento de los vehículos en las empresas
- Un deficiente proceso de selección, inducción y entrenamiento del personal
- Selección, alquiler y compra de vehículos poco aptos para las exigencias de la empresa
- Falta de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para el parque automotor
- Falta de capacitación y evaluación al desempeño en seguridad de los conductores de la empresa
- Incumplimiento de las normas técnicas y legales vigentes
- Falta de criterios y políticas para la selección y seguimiento al desempeño de los contratistas para transporte terrestre.

2.2.8.2.1. Caracterización de la accidentalidad:

Aréngalo M. (2004). Indica que las estadísticas, centradas en las causas inmediatas, son una parte muy importante para complementar el diagnóstico anterior, centrado en las causas básicas. Una y otra información ayudan a definir hacia dónde se enfocará la intervención. Para que las estadísticas puedan contribuir a este propósito es necesario definir un sistema de información que

ayude a recoger los datos más significativos para orientar la acción. Es muy importante contar con las estadísticas de varios períodos para poder comparar la problemática del “antes” y el “después”, y observar tendencias que ayuden a tomar decisiones antes de llegar a situaciones críticas. Para la caracterización del riesgo del tránsito se sugiere recoger información que permita calcular algunos de los siguientes indicadores según sean las necesidades y procesos de la organización:

- 1) Tasa de accidentes de tránsito en general, de la empresa.
- 2) Tasa de accidentes de tránsito por oficios.
- 3) Frecuencia de la accidentalidad.
- 4) Severidad de la accidentalidad.
- 5) Días perdidos - incapacidad por accidentes de tránsito.
- 6) Partes del cuerpo más afectadas.
- 7) Rutas de mayor accidentalidad.
- 8) Horas del día de mayor accidentalidad.
- 9) Tipo de vehículos de mayor accidentalidad.
- 10) Día de la semana de mayor accidentalidad.
- 11) Meses de mayor accidentalidad.

La información de cada uno de los anteriores puntos, sirve como referente para comparar periódicamente, después de un período de intervención, el impacto de las estrategias de prevención y control.

2.2.8.2.2. Costos de las pérdidas humanas.

Aréngalo M. (2004). Indica que la identificación oportuna de las pérdidas económicas y de ser posible las sociales, generadas por los incidentes y accidentes de tránsito, ayuda a tomar decisiones más acertadas respecto al costo/beneficio de los planes de acción.

Tabla 2. Costos y tiempo.- Evaluación de pérdidas económicas por accidentes de tránsito en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

INCIDENCIAS	COSTO Estimado dólares \$.	TIEMPO
1) Perder la prima de descuento en la aseguradora por reclamación o retraso de pago	\$10,501.06	
2) Pago de grúa para traslado de vehículos al taller o dependencias del Tránsito. (Cuando no la incluye el seguro)	\$250.00	
3) Deducibles (No incluye IGV)	\$9,500.00	
4) Reparación o compra de accesorios anexos al vehículo no reconocidos por la compañía aseguradora		Depende de la magnitud del accidente
5) Inversión para recuperar la buena imagen de la empresa		
6) Daño emergente	\$180,000.00	
7) Tiempo para realizar las investigaciones de los accidentes de tránsito		72 horas
8) Tiempo para atender citaciones para audiencias		30 días
9) Otros gastos (contratación de vehículos, pago de horas extras, demandas)	\$50,000.00	

Fuente: Arango Arcila, María Elena

Fecha: 2004

2.2.8.2.3. Política.

Aréngalo M. (2004) Menciona: que para controlar el riesgo de tránsito, cada empresa define si hace una política específica de prevención de accidentes de tránsito o si, por el contrario, incluye en su política de salud y seguridad la atención de los riesgos prioritarios donde el riesgo de tránsito quede involucrado. Esta debe ser apropiada a los recursos y capacidad de proceso de la empresa.

En cualquiera de los casos la definición, por el más alto nivel directivo de la organización, la política, constituye un paso fundamental para garantizar la implementación exitosa del modelo de intervención de riesgos y su mantenimiento en el tiempo. Los sistemas de gestión efectivos han demostrado ser aquellos en los que la alta gerencia ha puesto de manifiesto su compromiso y esfuerzo para la mejora continua. La política debe incluir en enunciados

generales los objetivos a alcanzar en materia de seguridad vial y para ello se puede basar en los siguientes factores clave de éxito:

- Selección del equipo gestor: La alta gerencia designa un equipo de personas con nivel de autoridad y con todo el respaldo de la gerencia (por ejemplo jefe de producción, jefe de taller, jefe de recursos humanos, entre otros) y le asigna la responsabilidad particular de asegurar que el sistema de gestión para la seguridad vial se esté implementando adecuadamente y que las áreas respectivas cumplan las políticas y procedimientos definidos.
- Selección, capacitación y empoderamiento de equipo de promotores: Además del equipo gestor, deberá conformarse un equipo de promotores o líderes (supervisores, jefes de parque automotor o de conductores) de las áreas donde se implementará el modelo. Este equipo será capacitado con módulos educativos que apunten a fortalecer tanto las habilidades técnicas como sociales, de modo que queden en capacidad de ser los promotores del cambio de cultura en seguridad vial de la empresa.

2.2.8.2.4. Plan de acción.

Aréngalo M. (2004). Menciona que una vez identificada la problemática de la empresa en materia de seguridad vial, se procede a realizar el plan de acción donde se describan los objetivos, las metas, las estrategias, las actividades, las fechas, los indicadores y los responsables, que la empresa define para solucionar los problemas de mayor prioridad. Este plan de acción ha de estar ajustado a la realidad de la empresa en cuanto al presupuesto disponible y la capacidad de proceso para la realización de las actividades, de modo que se pueda garantizar la obtención de los resultados esperados.

Se recomienda que inicialmente este plan de acción se planee para un período de máximo 6 meses, con el fin de que se concentren en las soluciones y el seguimiento a las mismas y no se dilate en el tiempo el cumplimiento del plan.

2.2.8.3. Implementación

2.2.8.3.1. Selección y seguimiento a contratistas de transporte:

Cuando la empresa decide contratar el transporte para la distribución de los productos y servicios, es fundamental que aplique los criterios de selección de contratistas especificados en la política gerencial, para garantizar condiciones de seguridad para las personas, las materias primas y los productos. Además que se asesore jurídicamente para que se elabore un buen contrato. Los principales aspectos a tener en cuenta para la selección y seguimiento de contratistas, tanto para el transporte de productos y servicios como de personas son:

Programa y Políticas de seguridad vial que incluya:

- 1) Modelo y estado mecánico de los vehículos.
- 2) Idoneidad de los conductores (conocimientos, pericia, estado de salud.
- 3) Pólizas de seguros para casos de accidente, pérdidas y averías de la mercancía, de responsabilidad contractual y extracontractual.
- 4) Documento de paz y salvo de las placas de los vehículos que van a realizar el contrato de transporte y paz y salvo de los conductores ante la Secretaría de Tránsito competente.
- 5) Programas de mantenimiento preventivo del parque automotor.
- 6) Programas de capacitación para los conductores.
- 7) Establecimiento de rutas seguras.
- 8) Que cuenten con el equipo para la atención de emergencias y equipo de carretera como extintor, ropa protectora, linternas, entre otros.
- 9) Para las carreteras de alto riesgo, contratar preferiblemente empresas transportadoras que cuenten con el servicio de escoltas.
- 10) Planes de contingencia para eventualidades que no permitan el desarrollo normal del contrato de transporte.
- 11) Conductores idóneos para el reemplazo de los que se incapaciten o ausenten por enfermedad, embriaguez u otros motivos.
- 12) Conductores con conocimientos de mecánica automotriz.

- 13) Que acrediten todos los permisos exigidos por el Gobierno Regional y por las autoridades competentes.
- 14) Tener a todos los conductores cubiertos con los requisitos de la seguridad social (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales).
- 15) Seleccionar y hacer seguimiento a los contratistas verificando todo lo anterior, es evidencia de que la empresa no está transfiriendo el riesgo sino que, por el contrario, está garantizando las mejores condiciones de seguridad.

2.2.8.3.2. Selección e inducción de conductores.

A continuación se mencionan los principales requisitos a tener en cuenta para la selección de un conductor:

- a) Poseer licencia de conducción que corresponda a la clase de vehículo que se le vaya a asignar.
- b) Aprobar los exámenes médicos definidos por la empresa, los cuales garanticen que físicamente la persona es apta para el cargo que aspira.
- c) Aprobar examen de aptitud profesional efectuado por una institución competente o por personal idóneo de la empresa.

Inducción de conductores: La empresa dentro de su plan de inducción corporativo, debe divulgar los objetivos de la política y el reglamento interno de seguridad vial, así como los procedimientos básicos de la conducción segura. La inducción debe hacerse preferiblemente en la primera semana de vinculación laboral.

Capacitación y entrenamiento de conductores: Un aspecto clave para el control del riesgo del tránsito, es garantizar que todos los conductores, incluidos los contratistas, pasen por un ciclo de capacitación y entrenamiento en seguridad vial. Antes de comenzar la capacitación, se recomienda hacer un examen teórico práctico a todos los conductores por una institución competente, de modo que se tenga un diagnóstico del nivel de conocimientos en que se encuentra el grupo.

Al concluir el ciclo de entrenamiento, es fundamental evaluar y definir un puntaje mínimo de eficiencia (se recomienda 70%). Los conductores que obtengan un puntaje inferior deberán repasar los contenidos y presentar nuevamente la prueba hasta obtener un puntaje de 70 o más, para obtener la certificación.

Al finalizar el entrenamiento los conductores deben recibir un folleto con los aspectos más importantes del mismo, de modo que puedan repasarlos hasta afianzar totalmente el contenido.

La empresa archivará los registros de entrenamiento y la evaluación de efectividad de este proceso, para tenerlo como evidencia dentro de los sistemas de evaluación, pero especialmente, ante posibles demandas. En la hoja de vida de cada conductor debe consignarse la realización de este proceso y la calificación obtenida al finalizar el curso. Competencias de los conductores: A continuación se mencionan algunas, para que cada empresa complemente el listado según su conveniencia:

- a) Conocer y cumplir estrictamente con el reglamento interno de seguridad vial.
- b) Velar por el mantenimiento oportuno del vehículo.
- c) Mantener completo y en buen estado el equipo de carretera (extintor, llanta de repuesto, gato, triángulos reflectivos, botiquín, etcétera).
- d) Cumplir con los procedimientos para la conducción segura.
- e) Perseverar en la revisión continua del vehículo a cargo, utilizando las listas de verificación para mantener al día la bitácora del vehículo (Cuadernillo donde se registra la historia del mantenimiento mecánico y el kilometraje).
- f) Conducir siempre a la defensiva.

2.2.8.3.3. Compra y mantenimiento de vehículos

Compra de Vehículos: Para revisar las políticas y ampliar o reemplazar el parque automotor, la empresa se puede apoyar de la siguiente lista de factores:

Si es vehículo nuevo:

- a) Que tenga buen respaldo para consecución de repuestos y personal calificado para mantenimiento.
- b) La relación entre el rendimiento del vehículo y los costos de producción (gasto de combustible, de llantas y sistema de suspensión).
- c) Que esté acorde con la modalidad de transporte para el que se requiere.
- d) Que tenga elementos básicos de seguridad como: cinturón de tres puntos, protector de cabeza, vidrios de seguridad en el parabrisas y ventanas, bolsa de aire, seguros en las puertas, que las luces y espejos retrovisores no distorsionen las imágenes

Mantenimiento del vehículo: La aplicación periódica (mensual) de listas de chequeo permite hacer un seguimiento continuo al estado mecánico y de seguridad de los vehículos. La información de los problemas críticos detectados con las listas de chequeo, se utiliza como insumo para el plan de mantenimiento en un período determinado.

2.2.8.4. Estándares de seguridad:

Un estándar de seguridad es un nivel de referencia aceptado por un grupo, en el que se especifica, mediante frases cortas, positivas y claras, las condiciones de seguridad en que se deben realizar las tareas.

Los estándares de seguridad deben ser observables y medibles para efectos de su seguimiento y control. En otras palabras, se necesita que sean objetivos y categóricos, de tal manera que permitan identificar con facilidad si las personas están cumpliendo o no con los comportamientos esperados por la empresa.

A continuación se presentan algunos ejemplos de estándares de comportamiento en seguridad vial:

- a) El conductor del carro y su acompañante utilizan el cinturón de seguridad durante todo el recorrido.

b) Los conductores aplican la lista de chequeo de seguridad, antes de iniciar el recorrido del día.

2.2.8.4.1. Seguimiento al desempeño individual – observación del comportamiento

El seguimiento al desempeño individual consiste en observaciones periódicas que se hacen al personal de conductores con el fin de verificar el buen desempeño, según las políticas y procedimientos de la empresa. El seguimiento está a cargo del jefe directo y de los promotores, como se explica a continuación:

- El jefe directo del conductor debe observar diariamente a sus colaboradores para reforzar los aspectos más significativos para la seguridad vial. Es muy importante además que detecte aquellos conductores que muestran una actitud agresiva en el tránsito o que exceden los límites de velocidad, con el fin de invitarlos al diálogo para verificar o descartar la presencia de problemas personales que puedan estar incidiendo en su comportamiento al conducir.

Aspectos más significativos para la seguridad vial:

1. Horas de descanso previo antes de iniciar turno.
2. Estado de salud y sobriedad. Detectar rasgos de sueño o agotamiento.
3. Estado mental (sereno, alegre, ofuscado, deprimido, angustiado)
4. Puntualidad.
5. Presentación personal.
6. Cumplimiento de los estándares de comportamiento.
7. Cumplimiento del reglamento interno de seguridad vial.
8. Revisión del vehículo antes y después de la jornada laboral.

Los promotores o líderes con mando, con una frecuencia semanal o mensual, observan los comportamientos que se han definido como críticos para la seguridad vial de la empresa. Es necesario, antes de comenzar el proceso, definir la técnica de observación más adecuada para hacer el seguimiento al

desempeño individual. A continuación se explican tres técnicas para observar el comportamiento del conductor. Entre estas, la empresa selecciona la que más le convenga o hace una combinación de varias según sus necesidades y recursos (número de promotores capacitados, características del proceso productivo, distancias a recorrer, características de las rutas, entre otros). Tenemos:

- La observación directa desde un punto fijo: Esta observación se puede realizar desde el punto donde inician el recorrido, dentro de la empresa o desde un punto fijo de la vía por donde circulen los conductores de motos y carros.
- La observación directa desde otro vehículo: generalmente esta observación se hace con un vehículo que sigue en forma anónima a un conductor observado. La persona que hace la observación puede recoger la información de dos maneras: tomando nota en una lista de chequeo o filmando situaciones críticas
- El acompañamiento o manejo comentado: Una persona entrenada y haciendo uso de una lista de observación, acompaña al conductor, que será observado, con el fin de retroalimentarlo durante el recorrido, cada vez que actúa de forma segura o insegura, comunicándose de manera respetuosa con él.

2.2.8.5. Evaluación y verificación

Tiene como objetivo medir y controlar los resultados alcanzados con respecto a las acciones realizadas en un período definido. Permite además corregir errores y servir de guía para la toma de decisiones. Tomando como referente el plan de acción realizado en la fase de planificación, se realiza la verificación del cumplimiento de los objetivos y las metas, mediante los indicadores definidos. Las estadísticas y el análisis los factores que determinaron el logro total o parcial de las metas propuestas son necesarios, para adoptar correctivos oportunos o para reafirmar la orientación de los planes de acción. Un indicador es una medida cuantitativa o cualitativa para medir la efectividad o eficiencia de una estrategia o proyecto.

Se debe verificar por ejemplo, la solución a los factores de riesgo críticos, el cumplimiento a las recomendaciones obtenidas en la aplicación de las listas de chequeo del estado de los vehículos, la implementación de las políticas, el método de investigación de accidentes e incidentes, entre otras.

La verificación y evaluación puede incluir los siguientes aspectos:

- Aceptación de las medidas de intervención por parte de los conductores:
Es importante verificar si las medidas adoptadas en la empresa han sido aceptadas de buen agrado por todos los conductores o si por el contrario, se requieren adaptaciones acordes con la cultura de la empresa.
- Comparación mediante fotos y videos del antes y el después: Una buena forma de presentar el impacto de las estrategias desarrolladas, es mediante las fotografías y los videos del antes y el después. Es una manera cualitativa de mostrar sin palabras los avances del proceso de mejoramiento continuo. Por ejemplo: señalización de los parques automotores, estado de los vehículos, uso de elementos de protección personal, comportamientos de los conductores, entre otros.

1.2.8.5.1. Evaluar logros de objetivos:

Se sugieren algunos indicadores que son de fácil manejo para las empresas en general, anotando que también podrán incluir otros indicadores acordes con la cultura de información. Estos indicadores sirven para evaluar el logro de los objetivos propuestos en el plan de acción:

- De Impacto: Estos indicadores están asociados casi siempre con los síntomas de la problemática.

Tabla 3. Indicador de Impacto

Tasa de accidentes de tránsito	(Nº de accidentes de tránsito) x 100
	(Promedio de personas expuestas en el mismo periodo)
Frecuencia de accidentes de tránsito	Nº de accidentes de tránsito en un periodo
Proporción de severidad de accidentes de tránsito	(Accidentes de tránsito severos en un período) x 100
	(Total de accidentes de tránsito)
Cambio de comportamiento	(Número de comportamientos seguros) x 100
	Total de personas observadas

Fuente: Arango Arcila, María Elena

Fecha: 2004

- De proceso: Son estándares de ejecución que permiten conocer el grado de cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción. Entre estos indicadores se sugieren los siguientes:

Tabla 4. Indicador de proceso.

Porcentaje de observaciones realizadas	(Número de observaciones realizadas) x 100
	(Total de observaciones programadas en el período)
Porcentaje de personas Capacitadas	(Número de personas capacitadas en el período) x 100
	(Total de personas programadas en dicho período)
Porcentaje de vehículos con mantenimiento preventivo	(Número de vehículos con mantenimiento preventivo) x 100
	Total de vehículos programados en el período
Porcentaje de vehículos con mantenimiento correctivo	(Número de vehículos con mejoras) x 100
	Total de vehículos con daños reportados en el período
Porcentaje de Investigación de accidentes	(Número de investigaciones realizadas) x 100
	(Total de accidentes en el período)
Investigación de incidentes	(Número de investigaciones realizadas) x 100
	(Total de incidentes en el período)

Fuente: Arango Arcila, María Elena

Fecha: 2004

1.2.8.5.2. Atender integralmente el accidente

La empresa debe contar con un procedimiento para la atención de emergencias de tránsito de diferentes tipos y divulgarlas a todos los conductores,

garantizando que todos mantengan esta información clara y actualizada. Para este fin se puede entregar un plegable con la información necesaria.

Algunas emergencias de tránsito que se pueden presentar son:

- Vehículo que se sale de la carretera (volcado).
- Choque de vehículos con heridos o muertos.
- Carga pesada que se cae de un camión.
- Carro tanque derramando un producto.
- Atraco, robo de la carga o del vehículo.
- Explosión de un carro tanque.
- Incendio de un vehículo.

Investigación de accidentes de tránsito: consiste en analizar los hechos para determinar el conjunto de causas, que directa o indirectamente intervinieron en el evento, priorizarlas con criterios de costo / beneficio y aplicar las medidas de prevención y control.

La técnica de la investigación de accidentes puede hacerse de manera simple, sin embargo, conviene tener presente algunos puntos clave como:

- La entrevista con testigos presenciales.
- Reconstruir hasta donde sea posible el accidente.
- Entrevista al conductor y pasajeros siempre que la situación lo permita.
- Recopilación rápida de la información en el formato.
- Inspección del lugar del accidente donde ocurrió el hecho y su entorno, en busca de aquellas causas que tuvieron participación directa o indirecta en el desencadenamiento del accidente.

La investigación debe ir más allá de las causas inmediatas que ocasionaron el accidente (por ejemplo falla de frenos, imprudencia, etcétera) y llegar hasta las causas básicas (por ejemplo, deficiente proceso de selección, entrenamiento) para garantizar que no se repitan accidentes por estas causas.

2.2.8.6. Revisión por la gerencia.

El compromiso y la acción gerencial se evidencian en la revisión que esta hace durante las reuniones periódicas, del cumplimiento de las responsabilidades asignadas en cada uno de los niveles, así como el cumplimiento de los planes de acción y el impacto en los indicadores de accidentalidad.

Durante estas reuniones se debe revisar:

- Compromisos pendientes o establecidos en la revisión anterior.
- Cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de acción del periodo. (Indicadores de impacto y de proceso).
- La disponibilidad de recursos.
- Cumplimientos del programa de mantenimiento preventivo.
- Seguimiento a los contratistas.
- Cobertura en las capacitaciones planificadas y desarrolladas.
- Quejas y reclamos de los clientes relacionados con el comportamiento de los conductores en la vía.
- Efectividad de las mejoras propuestas.
- Satisfacción de los trabajadores.
- En la última reunión del año definir el plan de mejoramiento continuo (Plan de acción para el próximo período).

2.2.8.6.1. Revisar indicadores y mejorar el proceso.

Actas de revisión: En cada reunión que se realice para tratar un tema relacionado con la revisión del modelo de seguridad vial, se levanta un acta en la que se consigne:

- Fecha.
- Hora de la reunión.
- Cumplimientos de tareas asignadas en reunión anterior.
- Personas que asistieron.
- Temas tratados.
- Documentación o informes aportados.

- Tareas asignadas con responsable y fecha.
- Metas de los indicadores para el período siguiente.

2.2.8.6.2. Visitar los sitios de trabajo.

Se recomienda el acompañamiento del gerente o el representante ante la gerencia o el coordinador de salud ocupacional, en los distintos frentes de trabajo con cierta periodicidad, para fomentar y verificar la implementación del plan de acción, mostrando visiblemente su interés en el tema de la seguridad vial.

2.2.8.6.3. Generar compromiso con el mejoramiento continuo

Lista de diagnóstico administrativo del riesgo de tránsito a las empresas de transporte de pasajeros:

- Lista de chequeo para directivos de la empresa: se presentan una serie de preguntas que ayudan a las directivas a diagnosticar las condiciones técnicas y administrativas de su personal y del parque automotor. Estas preguntas se agrupan en 5 grandes títulos así:
 - 1) Selección, inducción y entrenamiento del personal.
 - 2) El conductor.
 - 3) Gestión del desempeño en seguridad.
 - 4) Costos.
 - 5) Compra de vehículos.
- Ejemplo de política gerencial: Cada empresa dependiendo la magnitud de este riesgo definirá su propia política de seguridad vial. Puede integrarla a la política general de salud y seguridad o, hacer una política exclusivamente para el control de los riesgos de tránsito.
- Lista de chequeo para hacer seguimiento a los contratistas: Periódicamente la empresa realizará seguimiento en seguridad vial a los contratistas que presten sus servicios de transporte. Según esta lista de chequeo, la persona encargada de realizar este seguimiento, debe solicitar al contratista los

documentos de soporte que garanticen la veracidad de la información suministrada.

- Requisitos para la selección de conductores: El objetivo básico que persigue la búsqueda de un perfil ideal en los conductores, es el de contar con criterios sólidos para asegurar que los niveles exigidos, experiencia, conocimiento, entre otros sean los óptimos.
- Hoja de vida para conductores: son más que todos los datos personales del conductor, estudios realizados, experiencia laboral.
- Listas de chequeo para diferentes tipos de vehículos: A continuación se presentan listas de chequeo para volquetas, buses, vehículos livianos. El más usado a aplicar en nuestra tesis es: Lista de chequeo para buses de las empresas interprovinciales de pasajeros Chiclayo 2014.

Tabla 5. Componentes del vehículo a los cuales se les debe prestar más atención en la inspección Pre - Operacional

Parte del vehículo	Descripción de los componentes
Parte externa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar presencia de fugas de fluidos, defectos o daños. ○ Estado de las llantas: presión, defectos ○ Aseo general ○ Sistema de aire (mangueras, tanques, conexiones) ○ Roturas, porosidad
Compartimiento del motor	<ul style="list-style-type: none"> ○ Niveles de aceite. Refrigerante, líquido de frenos. ○ Agua en la batería ○ Conexiones de cables: mangueras, correas
Interior del vehículo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero de instrumentos: velocímetro, gasolina, carga de batería, direccionales, temperatura, luces. ○ Espejos: limpios y libres de daños, bien ajustados y máxima visibilidad. ○ Pito y alarma de reserva ○ Frenos: hacer prueba de frenado ○ Posición del asiento ○ Palanca de cambios: hacer prueba y verificar caja de cambios normal. ○ Volante: hacer prueba y verificar dirección normal

Parte del vehículo	Descripción de los componentes
Cabina de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> ○ Escaleras de acceso. Pasamanos del techo ○ Silletería. Cinturones de seguridad. Ventanas y vidrios ○ Estado de pisos: Sin obstáculos. ○ Aseo general de la cabina. Iluminación interior. ○ Ventanas de emergencia: dispositivos de expulsión. ○ Vehículo en marcha ○ Detectar ruidos u olores extraños
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos: seguro obligatorio, tarjeta de propiedad, control de gases ○ Equipo de prevención y seguridad en carretera: gato, cruceta, caja de herramientas, triángulos reflectivos, tacos, llanta de repuesto, extintor, linterna, botiquín de primeros auxilios

Fuente: Arango Arcila, María Elena

Fecha: 2004

- Lista de comportamientos seguros para conductores de carros: A continuación se presenta una serie de estándares de comportamiento para conductores de carros, los cuales pueden servir de guía para las empresas interprovinciales de pasajeros de Chiclayo 2014:
 - 1) El conductor y su acompañante transitan con el cinturón de seguridad debidamente colocado y asegurado.
 - 2) El conductor adopta una posición cómoda para conducir su vehículo: espalda recta; brazos y piernas flexionadas.
 - 3) El conductor enciende las luces cuando se necesita: en la tarde desde las 6 p.m. En la mañana hasta las 6 a.m. y en el día cuando está lloviendo fuertemente.
 - 4) El conductor se detiene completamente cuando encuentra una señal de pare o un semáforo.
 - 5) El conductor respeta la cebra y los pasos peatonales.
 - 6) El conductor espera a que el semáforo esté en verde para iniciar su marcha y antes de hacerlo tiene en cuenta que los otros vehículos hayan pasado la intersección.
 - 7) El conductor disminuye la velocidad, mira a ambos lados para asegurarse que no viene un vehículo antes de ingresar a la intersección.

- 8) El conductor se detiene cuando el semáforo está en amarillo y en rojo.
- 9) El conductor circula por el centro de su carril.
- 10) El conductor conserva una distancia prudencial con el vehículo de adelante.
- 11) El conductor anuncia la maniobra de adelantamiento con las direccionales, tanto para salir como para ingresar al carril y se fija que pueda realizar dicha maniobra.
- 12) El conductor adelanta sólo en sitios permitidos.
- 13) El conductor anuncia el giro con la direccional o con señal de mano con anticipación.
- 14) El conductor disminuye la velocidad para ingresar a la curva.
- 15) El conductor espera pacientemente ante los obstáculos que encuentra en la vía.

I. Formato para el reporte de accidentes:

- Identificación
 - Descripción del accidente
 - Causas del accidente
 - Lesiones y daños
 - Testigos
 - Constancia policial
 - Recomendaciones
-
- Guía para la identificación de peligros y amenazas: Basados en el conocimiento y la experiencia de los conductores, del personal de seguridad de la empresa y de los asesores especialistas en el tema; se puede construir y actualizar el listado de peligros y eventos peligrosos con potencial de causar incidentes y accidentes de tránsito. Evaluación de las amenazas: Las amenazas asociadas con la conducción de vehículos pueden dividirse en tres áreas: el conductor, el vehículo y el entorno
 - a. Conductor: La mayoría de los accidentes de tránsito tienen que ver con faltas del conductor. Algunas amenazas que tienen origen en la persona

que conduce. Ejemplos: Bajos niveles de tolerancia y autocontrol en la vía por alto estrés, falta de entrenamiento para el tipo de vehículo que le asignaron, desconocimiento de las normas y señales de tránsito, exceso de velocidad e impericia en el manejo.

- b. Vehículo: Por lo general se presentan consecuencias bastante graves cuando la causa de un accidente de tránsito ocurre por de fallas propias del vehículo. Por eso el diseño y mantenimiento del mismo deben ser prioridad en una empresa. Algunas amenazas relacionadas con el vehículo son: Antigüedad: agotamiento de la vida útil del mismo, fallas mecánicas por falta de mantenimiento preventivo y correctivo, adaptaciones con dispositivos que no ofrecen seguridad, falta de limpieza (sobre todo en vidrios y espejos), carencia o desgaste de dispositivos de seguridad: cinturón, incompatibilidad del vehículo con la tarea o rutas que se le asigna.
- c. Entorno: Esta área es bastante compleja y requiere del apoyo de la sociedad en general y otros actores intersectoriales y gubernamentales, para disminuir la cantidad de amenazas que aquí se originan. El entorno está conformado por: la sociedad, la infraestructura, el clima y la naturaleza. Por ejemplo: aumento del número de vehículos, la falta de conciencia de seguridad e idiosincrasia, peatones imprudentes.
- d. Plan de viaje: El procedimiento de plan de viaje de la empresa es un método sistemático de planeación y control de operaciones de transporte en carretera que apunta a que cada viaje sea tan seguro como sea razonable y facilita a la empresa la temprana detección de cualquier acontecimiento imprevisto. Se requiere un sistema formal de PLAN DE VIAJE para las operaciones por tierra que implican: viajes largos en áreas alejadas donde hay pocas comunicaciones y donde la seguridad del

operador y equipos pueden estar en riesgo, si se pierden o se ven involucrados en un accidente.

2.2.9.SOAT

Es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar, de manera inmediata e incondicional, la atención de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte.

2.2.9.1. Características del SOAT:

- a) Cubre a todas las personas, ocupantes o terceros no ocupantes, que resulten víctimas de un accidente de tránsito, sin importar su causa.
- b) No tiene límite el número de personas afectadas que pueden ser cubiertas.
- c) Las sumas aseguradas no se reducen con la ocurrencia de los accidentes.
- d) No se necesita pronunciamiento de autoridad alguna para atender a las víctimas.
- e) Todos los vehículos automotores que circulen por el territorio nacional deben contar con el SOAT.
- f) El pago de las respectivas indemnizaciones se hará sin ninguna investigación respecto a la responsabilidad en el accidente.

2.2.9.2. Coberturas:

- a) Por muerte: 4 UIT
- b) Por invalidez permanente: Hasta 4 UIT
- c) Por incapacidad temporal: Hasta 1 UIT
- d) Por los gastos de atención médica, hospitalaria, quirúrgica y farmacéutica: Hasta 5 UIT
- e) Por gasto de sepelio: Hasta 1 UIT

2.2.9.3. Problemas que enfrenta el SOAT:

- a) La elevada tasa de accidentes de tránsito.

- b) Excesivo cobro de gastos médicos en los establecimientos de salud.
- c) Falta de control policial en exigir la tenencia del SOAT.
- d) Morosidad en la contratación y renovación del SOAT.
- e) Existencia en el mercado de asociaciones informales que no cumplen con sus obligaciones de cobertura.

2.2.10. Reglamentos.

- 1) Reglamento del fondo de compensación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito y del certificado contra accidentes de tránsito - (D.S. N° 024-2004-MTC, modificado por el D.S.N° 034-2011-MTC)
- 2) Decreto supremo N° 017-2009-MTC con modificaciones el 26-02-2015; Ley N°27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en adelante la Ley, prescribe que la acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto.
- 3) El Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito aprobado por Decreto Supremo No.016-2009-MTC, en adelante el Reglamento, tiene por objeto establecer las normas que regulan el uso de las vías públicas terrestres, aplicables a los desplazamientos de personas, vehículos y animales y a las actividades vinculadas con el transporte y el medio ambiente, en cuanto se relacionan con el tránsito.
- 4) El Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo No. 017-2009-MTC, en adelante el RENAT, tiene por objeto regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley.
- 5) El Decreto Supremo N° 040-2008-MTC, se aprobó el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre, el cual regula entre otros, las condiciones, requisitos y procedimientos para acceder a una licencia para conducir vehículos

automotores y no motorizados por las vías públicas terrestres a nivel nacional y su clasificación; asimismo, regula las condiciones, requisitos y procedimientos para la autorización y funcionamiento de las Escuelas de Conductores, dentro de los lineamientos establecidos en la Ley N° 29005

- 2.2.11. Artículos del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito Decreto Supremo N° 016-2009-MTC modificado el 05-05-2014 para el análisis de la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga S.A.

Capítulo II.- De los conductores y el uso de la vía – Aspectos Generales

Artículo 85.- Uso del cinturón de seguridad.- El uso de cinturones de seguridad es obligatorio para las personas que ocupen los asientos delanteros de los vehículos en circulación, con excepción de los vehículos que pertenecen a la categoría L. En los asientos posteriores su uso es obligatorio en todos los vehículos cuando los tengan incorporados de fábrica y en los demás casos en que, de acuerdo a las normas vigentes, se encuentren obligados a tenerlos.

Artículo 86.- Gobierno del volante.- El conductor debe conducir con ambas manos sobre el volante de dirección, excepto cuando es necesario realizar los cambios de velocidad o accionar otros comandos.

Artículo 87.- Uso de teléfono celular.- El conductor mientras esté conduciendo no debe comunicarse con otra persona mediante el uso de un teléfono celular de mano, es permitido cuando el vehículo esté detenido o estacionado.

Artículo 88.- Prohibición del consumo de bebidas alcohólicas y otros.- Está prohibido conducir bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas, estimulantes o disolventes y de cualquier otro elemento que reduzca la capacidad de reacción y buen manejo del conductor.

Artículo 91.- Documentación requerida.- El conductor durante la conducción del vehículo debe portar y exhibir cuando la autoridad competente lo solicite, lo siguiente:

- a. Documento de Identidad.
- b. Licencia de Conducir vigente, correspondiente al tipo de vehículo que conduce.
- c. Tarjeta de Identificación Vehicular correspondiente al vehículo que conduce.
- d. Certificado de Inspección Técnica Vehicular vigente, según corresponda.
- e. Certificado vigente del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o del Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT), cuando corresponda del vehículo que conduce.
- f. Si se trata de un vehículo especial, llevará además el permiso de circulación que corresponda.
- g. La autorización correspondiente en caso de uso de lunas o vidrios oscurecidos o polarizados, cuando impida la visibilidad hacia el interior."

Artículo 96.- Número máximo de pasajeros.- Conducir un vehículo con mayor número de personas al número de asientos señalado en la Tarjeta de Identificación Vehicular, con excepción de niños en brazos en los asientos posteriores. b. Llevar pasajeros de pie en vehículos del servicio público de transporte urbano de pasajeros si la altura interior del vehículo es menor a 1.80 metros."

Artículo 162.- Límites máximos de velocidad.- Cuando no existan los riesgos o circunstancias señaladas en los artículos anteriores, los límites máximos de velocidad, son los siguientes:

- En zona urbana:
- En Calles y Jirones: 40 Km/h.
- En Avenidas: 60 Km/h.
- En Vías Expresas: 80 Km/h.
- Zona escolar: 30 Km/h.
- Zona de hospital: 30 Km/h.
- En Carreteras:

- Para, automóviles, camionetas y motocicletas: 100 Km/h.
- Para vehículos del servicio público de transporte de pasajeros: 90 Km/h.
- Para casas rodantes motorizadas: 90 Km/h.
- Para vehículos de carga: 80 Km/h.
- Para automotores con casa rodante acoplada: 80 Km/h.
- Para vehículos de transporte de mercancías peligrosas: 70 Km/h.
- Para vehículos de transporte público o privado de escolares: 70 Km/h.
- En caminos rurales: 60 Km/h.

2.2.12. El Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo No. 017-2009-MTC con modificaciones al 26-02-2015, en adelante el RENAT, tiene por objeto regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley.

Algunos artículos en consideración para la evaluación a la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga

Artículo 27.- Certificado de Inspección Técnica Vehicular.-27.1 Todo vehículo que se destine al transporte terrestre de personas, mercancías y transporte mixto, deberá encontrarse en óptimas condiciones técnicas y mecánicas, así como cumplir lo dispuesto en la presente norma, reglamentos específicos y/o normas complementarias.

27.2 Todo vehículo nuevo para ser habilitado, requiere que se adjunte a la documentación a presentar a la autoridad competente, copia de la Declaración Jurada o el Certificado de Conformidad de Cumplimiento presentada ante SUNAT o SUNARP a que hace referencia la Décimo sexta Disposición Complementaria del RNV.

27.3 Todos los vehículos habilitados para la prestación de servicios de transporte, deberán ser sometidos periódicamente a una ITV, de acuerdo a lo que dispone la normatividad de la materia.

27.4 La autoridad competente dispondrá que se someta extraordinariamente a una inspección técnica en un CITV a los vehículos del servicio de transporte cuyo chasis y/o estructura haya sufrido daños como consecuencia de un accidente de tránsito y este haya sido sometido a una reparación. El objeto de esta inspección técnica extraordinaria es verificar si el vehículo se encuentra apto para prestar el servicio de transporte y si su circulación presenta riesgo.

Artículo 28.- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y Certificado contra Accidentes de Tránsito.

El transportista deberá acreditar que el vehículo que prestará el servicio de transporte público de personas de ámbito nacional y regional, de servicio de transporte público de mercancías, de servicio de transporte mixto de ámbito nacional y/o regional y de servicio privado de transporte, cuenta con el SOAT contratado conforme a lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

El transportista autorizado para la prestación del servicio de transporte público de personas de ámbito provincial deberá acreditar que el vehículo con el que prestará el servicio de transporte cuenta con el SOAT o con un CAT emitido por una AFOCAT con autorización vigente.

Artículo 30.- Jornadas máximas de conducción

30.1 La determinación de las jornadas máximas de conducción tiene por fin establecer estándares de seguridad, que se definen en el presente Reglamento.

30.2 Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional, no deberán realizar jornadas de conducción continuas de más de cinco (5) horas en el servicio diurno o más de cuatro (4) horas en el servicio nocturno.

Artículo 81.- La Hoja de Ruta

81.1 La hoja de ruta electrónica será de uso obligatorio en el servicio de transporte público de personas de ámbito nacional, debiendo el MTC otorgar los accesos correspondientes para el registro y la emisión de la misma a través del sistema que proporcione para tal efecto.

81.2 El transportista deberá consignar en la hoja de ruta electrónica, antes del inicio del servicio de transporte, la siguiente información, según corresponda de acuerdo al servicio que presta: número de placa del vehículo, ruta empleada, nombre de los conductores y su programación de conducción durante el servicio, tripulantes, la hora de salida, el origen y destino, terminales terrestres de origen y destino, escalas comerciales y el número del sistema de comunicación asignado al vehículo. Una vez ingresada la información, el transportista imprimirá la hoja de ruta electrónica y la entregará al conductor, quien la portará durante la prestación del servicio.

Asimismo, en la hoja de ruta electrónica impresa se consignará cualquier ocurrencia durante la prestación del servicio así como la hora de llegada. Al término del servicio de transporte, el transportista deberá registrar dicha información en el sistema proporcionado por el MTC. La hoja de ruta, para su utilización, no requiere de habilitación o aprobación previa.

Artículo 82.- El Manifiesto de usuarios

82.1 El manifiesto de usuarios es el documento elaborado por el prestador del servicio de transporte regular de personas de ámbito nacional y regional.

CONCORDANCIAS: R.D. N° 1946-2009-MTC-15 (Aprueban formato de Manifiesto de Usuarios que deberá ser utilizado por transportistas que prestan servicio de transporte de personas en el ámbito nacional o regional).

82.2 Se elabora en original y dos copias, debiendo quedar el original en las oficinas del transportista donde se inicia el viaje, una copia para la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y la otra copia para ser

portada en el vehículo. Este manifiesto deberá cumplir con los siguientes requisitos: (*)

CONCORDANCIAS: D.S.N° 018-2014-MTC, Art. 4 (Etapa educativa del uso del manifiesto de usuarios electrónico)

82.2.1 Consignar el número del Manifiesto, la placa del vehículo, el nombre del conductor o conductores y su número de licencia de conducir, el nombre y apellidos completos de los usuarios y su número del Documento Nacional de Identidad. "Asimismo, en el manifiesto de usuarios se deberá incluir a los menores de edad, así como la referencia del documento que autoriza su viaje, cuando este viaje solo. En caso de que el menor de edad viaje con una persona mayor se deberá detallar la relación que existe entre ambos."(*)

2.2.13. Decreto supremo N° 017-2009-MTC con modificaciones el 26-02-2015; Ley N°27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en adelante la Ley, prescribe que la acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto.

3.27 Dispositivo Registrador: Dispositivo electrónico que sirve para registrar la velocidad, los tiempos de conducción, desconexiones y cualquier otro evento que ocurra durante la circulación del vehículo mientras presta el servicio de transporte. Este dispositivo debe tener la funcionalidad de emitir reportes impresos de la información registrada en él, y permitir extraer o efectuar una copia de la misma en un medio magnético o computador

Artículo 285.- Póliza de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Para que un vehículo automotor o vehículo combinado circule por una vía, debe contratarse una Póliza de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

según los términos y montos establecidos en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito. El conductor debe portar el certificado vigente correspondiente.

Artículo 286.- Cobertura de la Póliza de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

La Póliza de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito debe cubrir a la tripulación y pasajeros ocupantes y terceros no ocupantes de un vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito.

2.2.14. Proyecto de Ley que modifica el artículo del Código Penal 274º, tolerancia cero a la conducción de estado de ebriedad – Proyecto de Ley N° 902/ 2011 – C.R

Artículo 274º.- Conducción en estado de ebriedad o drogadicción

El que encontrándose en estado de ebriedad, con presencia de alcohol en la sangre o bajo el efecto de drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas o sintéticas, conduce, opera o maniobra vehículo motorizado, será reprimido con pena privativa de la libertad no menor de un año ni mayor de cuatro años o con prestación de servicios comunitarios de ciento dos a doscientos cuatro jornadas e inhabilitación, conforme al artículo 36 inciso 7. Cuando el agente presta servicios de transporte público de pasajeros, mercancías o carga en general, la pena privativa de libertad será no menor a dos años ni mayor de cinco años o con prestación de servicios comunitarios de setenta a ciento cuarenta jornadas e inhabilitación conforme al artículo 36 inciso 7.

Tabla 6. Anexo del valor referencial de Alcoholemia

1er. Periodo: 0.1 a 0.5g/l: subclínico	No existen síntomas o signos clínicos, pero las pruebas psicométricas muestran una prolongación en los tiempos de respuesta al estímulo y posibilidad de accidentes. No tiene relevancia administrativa ni penal.
2do. Periodo: 0.5 a 1.5 g/l: ebriedad	Euforia, verborragia y excitación, pero con disminución de la atención y pérdida de la eficiencia en actos más o menos complejos y dificultad en mantener la postura. Aquí está muy aumentada la posibilidad de accidentes de tránsito, por disminución de los reflejos y el campo visual.
3ter. Periodo: 1.5 a 2.5 g/l: ebriedad absoluta	Excitación, confusión, agresividad, alteraciones de la percepción y pérdida de control.
4to. Periodo. 2.5 a 3.5 g/l: grave alteración de la conciencia	Estupor, coma, apatía, falta de respuesta a los estímulos, marcada descoordinación muscular, relajación de los esfínteres.
5to. Periodo: niveles mayores de 3.5 g/l: coma	Hay riesgo de muerte por el coma y el para respiratorio con afección neumológica, bradicardia con vaso dilatación periférica y afección intestinal.

Fuente: Código Penal

Fecha: 2011

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación.

El presente trabajo de investigación persigue un fin de Estudio Aplicativo – No Experimental, ya que está aplicado a una empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga vigente dentro del mercado, de la cual se ha levantado información para diseñar el programa de auditoría de cumplimiento.

3.2. Diseño de Investigación.

El diseño de investigación en que se basa es descriptiva de proyección, ya que describe la situación en que actualmente se encuentra la empresa Turismo Señor de Huamantanga, para luego evaluar la gestión de riesgos de incumplimiento de las normas de seguridad vial, generando un área de seguridad vial dentro del organigrama de la empresa, constatando así la viabilidad del presente proyecto.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La población motivo de estudio está constituida por la empresa Turismo Señor de Huamantanga que actuales que se dedica al rubro de transportes de pasajeros en la ruta Chiclayo – Jaén y viceversa.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por Gerente General (1), colaboradores del Área venta (3) colaboradores de área de encomiendas (2) choferes (8) y los mismos que forman parte de la planilla de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga y administrador (1), contador (1) y copilotos (8) que tienen otro tipo de vínculo laboral.

3.4. Métodos y técnicas de recolección de datos:

Para desarrollar nuestro proyecto, se tomó información mediante instrumentos de recolección de datos. Entre ellas tenemos:

- Análisis de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga: Desarrollado mediante una entrevista al Gerente de la empresa tanto en Chiclayo y Jaén, al Sr. Jorge Rosas Ruiz Idrogo en la cual se obtuvo información sobre el surgimiento y desarrollo de la empresa; la finalidad es demostrar el posicionamiento de la empresa de transportes de pasajeros y el cumplimiento de los estándares de seguridad vial que tiene la empresa, al brindar el servicio a los usuarios de las Ciudades de Lambayeque y Jaén.
- Documentos de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga
- Estados Financieros de la empresa

3.5. Procedimientos y análisis de datos

De la entrevista hecha al Gerente General de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga se obtuvo información sobre el diagnóstico situacional de la empresa, se analizaron los niveles de riesgos que presenta la empresa en cuanto a seguridad vial y se diseñó el programa de auditoría de cumplimiento en seguridad vial para la aplicación en la empresa de transportes y sirva de guía para medir su rendimiento en el servicio que presta.

IV. RESULTADOS , DISCUSIÓN Y PROPUESTA.

4.1. Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga.

En este capítulo exponemos un resumen de la entrevista aplicada e interpretación de las respuestas ofrecidas por el gerente Jorge Rosas Ruiz Idrogo de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga; se buscó medir el desempeño y cumplimiento de la normativa y determinar los puntos críticos que presenta la empresa de transporte de pasajeros.

Este trabajo fue realizado después de haber sido aplicados los instrumentos, los cuales dieron como respuesta a los treinta ítems propuestas al gerente de empresa para que de esta manera sea más fácil de entender.

El 5 de mayo del 2015, a las 11:00 a.m en el Terminal Terrestre de TEPESA se realizó la entrevista al Sr. Jorge Rosas Ruiz Idrogo, se constató lo siguiente:

Ítem 1: Tiempo de la empresa en el mercado de transportes

Respuesta: actualmente la empresa tiene 15 años en el mercado del transporte interprovincial.

Ítem 2: Organización empresarial, acorde a su funcionamiento administrativo y prestación de sus servicios.

Respuesta: su organización empresarial no está bien definida, no cuenta con un organigrama con el desarrollo de sus actividades gerenciales. Con respecto a su administración cuenta con dos sedes una en Chiclayo que se encarga de la administración, venta de pasajes y mantenimiento de los buses; y la otra sede es en Jaén que se encarga de la contabilidad de la empresa y los recursos humanos.

Ítem 3: Plan estratégico que ha definido la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa que es de conocimiento de todo el personal.

Respuesta: dentro de su plan estratégico no tiene bien especificado su misión y visión, dado que tiene en mente consolidarse dentro del mercado local como servicio, y a futuro implementar nuevas rutas e incrementar su flota vehicular, su meta actual es mejorar día a día en el servicio.

Ítem 4: Posicionamiento de la empresa en el mercado

Respuesta: la empresa solo cuenta con dos rutas Chiclayo – Jaén y viceversa, el servicio que brindamos es bueno pero aún nos falta mejorar e implementar nuevas rutas para el mayor crecimiento en el transporte de pasajeros.

Ítem 5: Políticas que emplea la empresa

Respuesta: tienen establecidas sus políticas en las áreas de administración, mantenimiento y de conductores de los buses de la empresa. La empresa cuenta con una política de seguridad y salud, están atentos de los chequeos médicos constantes de sus conductores.

Ítem 6: Tiempo en solucionar una queja del cliente

Respuesta: otro punto a tratar es la solución de problemas y dificultades que tiene la empresa en el servicio que presta a los clientes, ellos consideran que brindan soluciones inmediatas para que el pasajero se sienta satisfecho con lo que le brindan.

Ítem 7: En la conducción de los ómnibus verifican el cumplimiento de los mecanismos de emergencia

Respuesta: los conductores respetan las normas de seguridad vial y siempre están atentos para atender alguna emergencia presentada en el transcurso de su recorrido.

Ítem 8: Funcionamiento y mantenimiento de los ómnibus

Respuesta: en base al mantenimiento de la empresa es constante, terminada la ruta automáticamente pasan por revisiones diarias, para que se mantenga en buen estado el bus.

Ítem 9: La empresa de transporte interprovincial cuenta con parámetros de calidad y seguridad hacia los clientes

Respuesta: respecto a los parámetros de calidad que tiene la empresa nos comentó que tiene aún deficiencia en el servicio ofrecido a los clientes.

Ítem 10: Verificación del itinerario de la empresa

Respuesta: cuentan con un itinerario respetando las horas establecidas y las disposiciones legales que ministerio de transportes y comunicaciones exige a la empresa, dentro del itinerario registran al conductor y copiloto del bus, placa del vehículo, ruta a recorrer, dificultades en que sale el bus si las presenta o no.

Ítem 11: Ficha técnica descriptiva del itinerario que contiene como mínimo: duración (horas), posición geográfica, condiciones meteorológicas del lugar, número mínimo y máximo de pasajeros por ómnibus, servicios incluidos y tarifas, entre otros

Respuesta: hicieron mención de que su itinerario o la hoja de ruta siempre verifican el número de pasajeros a abordar; siempre verifican la documentación del bus si está dentro de la fecha de vencimiento.

Ítem 12: Imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio brindado por la empresa de transportes de pasajeros Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: la imagen de la empresa no está bien representada ya que dejan a libre disposición la identificación de los conductores de los buses, no cuentan con un uniforme que identifique su imagen, no tienen una identificación visible del conductor del bus y del copiloto; debido a que la empresa trata de no complicar su trabajo con las normas imputadas por la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga.

Ítem 13: Conocimiento de las disposiciones legales vigentes sobre el transporte terrestre expedidas por las autoridades competentes (Ministerio de Transportes y Comunicaciones).

Respuesta: los conductores de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga disponen de los estándares de seguridad vial, porque como requisito indispensable es contar con la licencia respectiva para poder operar en la empresa, debido que el Ministerio de transportes y Comunicaciones exige un examen físico, psicológico de acuerdo a la categoría de licencia, en este caso la licencia para operar en un buses interprovinciales es AIIIA o la máxima categoría AIIIC; además contar con un certificado de capacitación que solo dura seis meses.

Ítem 14: Programa de capacitación para el personal de la empresa según sus necesidades y cargos.

Respuesta: de acuerdo a la decisión de la empresa cada seis meses programamos capacitación para todo el personal de la empresa, para poder fortalecer las debilidades presentadas y se realiza talleres de convivencia y recreación para el personal.

Ítem 15: Contratos laborales de trabajadores de la empresa de transporte interprovincial

Respuesta: su contrato laboral es determinado ya que disminuyen sus costos en beneficio de la empresa. Los requisitos para laborar en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga son: Licencia de acuerdo a la categoría, certificado de capacitación técnica y certificado de antecedentes penales.

Ítem 16: Tipos de contratos de los trabajadores

Respuesta: los contratos de los conductores se hacen por un periodo de contratación de tres meses, debido a que los choferes ven otras ofertas labores y deciden salir de la empresa .

Ítem 17: Aseguradoras contra accidentes lo cual la empresa se encuentra vinculada

Respuesta: el tipo de seguro que tiene la empresa es el SOAT nacional, además que la empresa cuenta con una aseguradora RIMAC.

Ítem 18: Conocimiento de las disposiciones legales vigentes por los conductores

Respuesta: los conductores de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga no exceden las ocho horas de manejo diarias.

Ítem 19: Identificación y presentación de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: los conductores de los buses no son obligados a tener un uniforme específico que los identifique debido a la comodidad, factores climatológicos y satisfacción del chofer.

Ítem 20: Verificación del número de pasajeros que corresponda al número de asientos del ómnibus

Respuesta: nuestra empresa no excede la capacidad del bus, está especificado en el itinerario físico de la empresa debido a que están supervisados constantemente por SUTRAN.

Ítem 21: Capacitación para atender situaciones de emergencia

Respuesta: los conductores de los buses están capacitados para atender cualquier emergencia, debido al prerrequisito expedido por el Ministerio de transportes y comunicaciones al obtener su licencia de conducir.

Ítem 22: Conocimiento y revisión de las fichas técnicas descriptivas de los itinerarios

Respuesta: es constante la revisión para estar sujetos a las normas establecidas dentro de nuestra empresa, con respecto a la revisión apuntamos todos los alcances presentados en la hora de la marcha del bus al lugar de destino.

Ítem 23: Manual de prevención de riesgos

Respuesta: nos comentaron también que la empresa no cuenta con manual de prevención de riesgos, debido a que los conductores se les brindan una pequeña charla de manejo preventivo en cual consta de tomar decisiones ante los factores climáticos que se les presenta, y optan por detenerse o seguir con su ruta.

Ítem 24: Frecuencia de accidentabilidad de las rutas que realiza la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: los riesgos de accidentes en ruta son: no exceder los 90km/hora, su documentación debe estar en regla, los conductores cuentan con su capacitación vigente que dura solo seis meses, revisión técnica del bus vigente cada 6 meses.

Ítem 25: Seguros que posee la empresa de transporte y la cobertura frente los accidentes de tránsito en las rutas que tiene establecidas

Respuesta: los vehículos para operar tienen que tener soat nacional, además cuentan con pólizas de todo riesgo para el vehículo, y la cobertura depende de la empresa aseguradora que disponen en la actualidad en su totalidad de acuerdo a la capacidad del bus.

Ítem 26: Barandas de seguridad en los ómnibus de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: la exigencia del ministerio de transportes y comunicaciones exige a la empresa que la flota vehicular (ómnibus) sea de fábrica.

Ítem 27: Insumos de los ómnibus de las empresas de transporte

Respuesta: con referencia a los insumos utilizados para el funcionamiento de los buses, están asociados con el grifo NOR ORIENTE SAC con RUC N°20115990951.

Ítem 28: GPS monitoreo satelital durante todo el trayecto del viaje de la Empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: de acuerdo a los dispositivos que pide el Ministerio de Transportes y Comunicaciones es el monitoreo de los buses a través del GPS, el Gerente nos dijo que deben tener y debe estar activo las 24 horas del día.

Ítem 29: Flota de buses de las empresas de transporte y mantenimiento que se les proporciona

Respuesta: su flota vehicular consta de ocho buses y su mantenimiento es diario.

Ítem 30: Sueldo promedio de los choferes de las empresas de transporte Turismo Señor de Huamantanga

Respuesta: el sueldo promedio de los conductores en el mercado es dos mil soles al mes incluidos los bonos dentro de las planillas, el resto de trabajadores en las áreas de ventas es el sueldo mínimo vitae

4.1.1. Historia de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga. La empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga, con sede en las ciudades de Jaén y Chiclayo, fue constituida en la ciudad de Chiclayo, dedicada al transporte de pasajeros interprovincial, en la ruta Jaén-Chiclayo y viceversa, fue creada el 15 de julio de 1995, por su dueño y fundador, el Señor Jorge Ruiz, cuyo interés primordial es prestar un servicio de calidad.

Durante los siguientes años, la empresa ha incrementado su flota para brindar un mejor servicio y poder darle a nuestro público usuario la mayor seguridad y tranquilidad, promoviendo el turismo nacional. En la actualidad la empresa posee una flota de 15 unidades que cubren la ruta Jaén-Chiclayo, la empresa se direcciona a cumplir con los estándares de seguridad vial y al cumplimiento de cada una de las funciones por parte del recurso humano que promueve y ayuda a mejorar la calidad del servicio del viajero local, nacional y turista.

Tabla 7. Datos de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga

EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA S.A.	
RUC	20270940235
Razón Social	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA
Tipo de Empresa	SOCIEDAD ANÓNIMA
Condición	ACTIVO
Fecha de Inicio de Actividad	14 DE JULIO DE 1995
Actividad Comercial	OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS VIA TERRESTRE
CIIU	60214
Dirección Legal	CAL. MESONES MURO NRO. 600 SECTOR MORRO SOLAR (ESQ. CON MARAÑON)
Distrito/Ciudad	JAEN
Provincia	JAEN
Departamento	CAJAMARCA
Número de trabajadores	24 TRABAJADORES

Fuente: Pagina Web Datos Perú

Fecha: 2015

4.1.2. Misión y Visión de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga

A la fecha la empresa en mención no cuenta con una misión, visión, valores éticos ni objetivos establecidos y enmarcados como guía para el logro de sus objetivos a corto, mediano o/y largo plazo. Para lo cual, mediante una reunión con el gerente, logramos redactar para la empresa en mención, lo que necesita para enmarcar sus actividades que serán parte del diagnóstico empresarial a realizar.

4.1.2.1. Misión.

Somos una empresa con experiencia y solidez, brindamos servicio de transporte interprovincial de pasajeros con atención personalizada en marco de calidad,

puntualidad y según los estándares de seguridad vial vigente, un equipo humano comprometido con nuestros pasajeros para que nos confíen sus próximos viajes.

4.1.2.2. Visión.

Para el año 2017 ser una empresa líder en nuestra ruta actual, mejorar según las exigencias del mercado y normas vigentes, contar con un moderno parque automotor y con la mejor infraestructura física, logística y tecnológica técnico para incursionar en nuevas rutas hacia el nororiente, norte y sur de nuestro país.

4.1.3. Valores éticos de la Empresa

- Efectividad operacional
- Respeto por las personas y las leyes vigentes
- Confiabilidad
- Equidad
- Comunicación
- Puntualidad y Honestidad

4.1.4. Objetivos corporativos de la Empresa

- Disminuir los indicadores de riesgos y delitos en nuestros viajes.
- Ofrecer servicios de alta calidad y profesional.
- Satisfacer las necesidades.
- Incursionar en nuevas rutas de viaje en el interior del Perú.

4.1.5. Políticas de la Empresa

Tabla 8. Área Administrativa

CON LA EMPRESA	CON EL SERVICIO
– Emitir los comprobantes que constate el servicio de transporte o encomienda.	– Dar solución a los posibles reclamos o inconformidad de los clientes.
– No permitir venta de pasajes fuera de horario establecidos.	– Mantener los horarios flexibles a la demanda eventuales.

CON LA EMPRESA	CON EL SERVICIO
– Cumplir con su horario de entrada y salida.	– Respetar los horario y precios establecidos
– Cumplir sus funciones y ser proactivo.	– Mantener un orden de emisión de ventas.
– No pronunciarse con información o actividades confidenciales de la empresa	– Verificar los datos de los pasajeros con su documento presentado.

Fuente: Administración Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga - Jaén
Fecha: 2015

Tabla 9. Área de Conductores

CON LA EMPRESA	CON EL SERVICIO
– Mantener sus certificados actualizados.	– No estar en estado étlico para el manejo de unidades.
– Mantener los brevets según categoría solicitada y en vigencia	– Recorrer la ruta con la velocidad permitida
– Cumplir con el horario pre-embarque y embarque.	– Cumplir con el llenado de la hoja de ruta.
– Respetar el contrato según sueldo y embarques.	– Verificar el estado de las unidades a conducir.
– Informar de actividades no ordinarias en los viajes.	– Cumplir con el horario de arribo a la ciudad de destino.

Fuente: Administración Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga - Jaén
Fecha: 2015

Tabla 10. Área de mantenimiento (realizado por un servicio de terceros)

CON LA EMPRESA	
–	Realizar los Pre-mantenimiento a diario de las unidades
–	No priorizar actividades ajenas al pre-mantenimiento de las unidades
–	Mantener un horario acorde a las salidas y necesidad de las unidades
–	Informar sobre las necesidades o urgencia de las necesidades.
–	Cumplir con especificaciones que pide SUTRAN para la revisión técnica.

Fuente: Administración Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga - Jaén

Fecha: 2015

4.1.6. Organigrama de la Empresa

Los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga no cuentan con un organigrama revisado y aprobado por gerencia. La existencia de un organigrama es importante dentro de la empresa, porque de ahí se derivan las funciones de los trabajadores. Según los resultados la mayoría de trabajadores no tiene conocimiento sobre la existencia de dicho organigrama, lo que dificulta el control interno de la misma al desconocer los canales de comunicación de la organización.

Gerencia Administrativa: Organiza, dirige y controla las actividades de la empresa. Conformada por el área de contabilidad es centralizada en la sede principal de Jaén, a quienes se les envía los reportes directamente de los counters y mantenimiento de la flota vehicular. El área de recursos humanos se encarga de la selección y reclutamiento del personal.

Gerencia de Ventas: Encargada de la venta de pasajes a los usuarios, para luego ser registrada en la hoja de Excel que tiene la empresa,

busca la satisfacción de los clientes evitando las demoras. Con respecto al Counters de encomiendas de los diferentes clientes que envían de una ciudad a otra.

Gerencia de mantenimiento y limpieza: se encarga de realizar el mantenimiento a los autobuses, maneja el ingreso y salida de productos y repuestos. Encargado de mantener la limpieza de los ómnibus terminada la ruta establecida. Y con respecto al área de abordó se encarga del despacho de la flota de ómnibus a cargo de choferes que laboran en la ruta Chiclayo – Jaén.

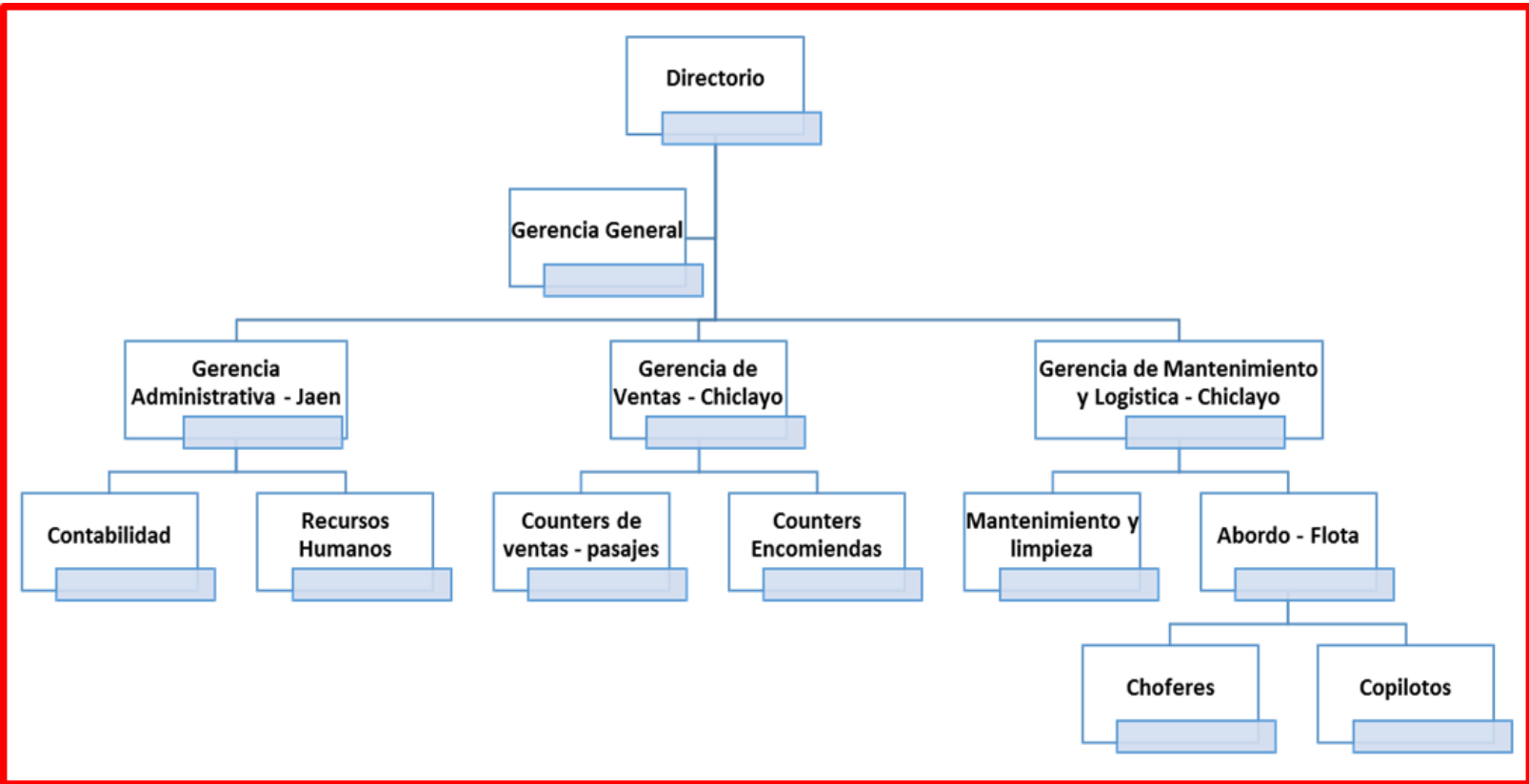


Figura 3. Organigrama de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Fuente: Administración Empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga – Jaén - Elaboración Propia
 Fecha: 2014

4.1.7. Servicios

Salidas diarias con horarios establecidos en nuestras 2 agencias.

1) Transporte interprovincial de pasajeros

Tabla 11. Horario de salidas de la flota de buses de las sucursales de la empresa

SEDE CHICLAYO	SEDE JAEN
<p>Turno Mañana.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 11:30a.m.</p> <p>Turno Tarde.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 1:00p.m.</p> <p>Turno Noche.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 11:00p.m.</p> <p>– 11:20p.m.</p>	<p>Turno Mañana.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 11:30a.m.</p> <p>Turno Tarde.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 1:00p.m.</p> <p>Turno Noche.-</p> <p>Salidas:</p> <p>– 11:00p.m.</p> <p>– 11:20p.m.</p>

Fuente: Administración Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga - Jaén

Fecha: 2015

2) Transporte de encomiendas

4.1.8. Red de sucursales

1) Chiclayo

2) Jaén

4.1.9. Posicionamiento en el mercado

El mercado actual que tiene la empresa a analizar solo abarca las rutas Chiclayo – Jaén y viceversa, debido que no cuenta con otro itinerario de recorrido.

Para el presente proyecto se ha tomado como base la información de la Empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga ubicada en Avenida Mesones Muro N°600 – Jaén – Sucursal Avenida Bolognesi 536 Terminal TEPSA – Chiclayo con Gerente General, Sr. Jorge Rosas Ruiz Idrogo.

El grupo de trabajo está formado de la siguiente manera:

Tabla 12. Personal de trabajo

TIPO PERSONAL	CANTIDAD
Gerente General	1
Administrador	1
Contador	1
Counters de Venta pasajes	3
Counters Encomiendas	2
Choferes	8
Copilotos	8

Fuente: Administración Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga - Jaén

Fecha: 2015

4.1.10. Análisis de sector de la Empresa

El sector en el cual se desarrolla la prestación de los servicios de Transporte Terrestre Interprovincial TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA, según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas, es el sector “Otros Tipos de Transporte Regular de Pasajeros Vía Terrestre”, el cual

incluye otros servicios de transportes como: Servicios de Autobuses Escolares, Transporte Interurbano, Transporte Urbano, Transporte Internacional.

4.1.11. Análisis de la competencia

La empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga tiene como competencia a las empresas Móvil Tours S.A., Turismo Jaén, Turismo Fernández Hrnos. S.R.L

A través de estos gráficos podemos observar que los estándares de seguridad vial en las empresas de transporte interprovincial, no son los adecuados empleados por las empresas, y esto conlleva a tomar decisiones en diseñar un diagnóstico sobre los controles internos de las empresas, mejorar su procedimiento y el manejo empresarial; lo cual la Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías (SUTRAN) debe reforzar la fiscalización a todas las empresas, efectuando un minucioso seguimiento de las empresas de transporte que encabezan los primeros lugares del ranking de accidentes así como el análisis de las causas, a fin de empeñar esfuerzo para evitar muertes y sobrecostos para las empresas que brindan el servicio de transportes de pasajeros.

En la actualidad quien fomenta más accidentes dentro del territorio nacional es la Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.LTDA, seguida Turismo Civa S.A.C. y Soyuz S.A.

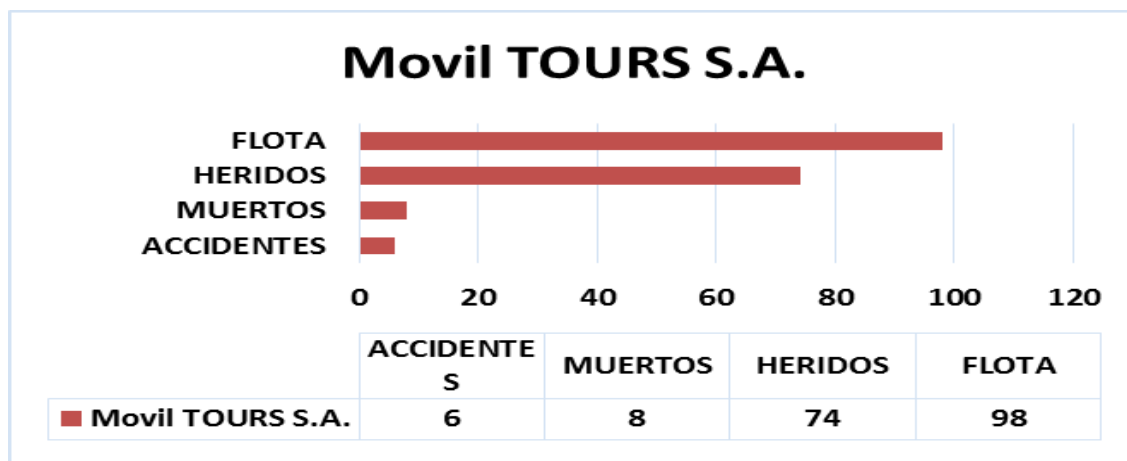


Figura 4. Ranking de empresas de transporte interprovincial de personas a nivel Nacional con el más alto Índice de participación en accidentes de tránsito año 2012

Fuentes: PNP, SUTRAN y Reportes de Transportistas.

Fecha: 2012

En el año 2012 la empresa Móvil tours ha participado de 6 accidentes de tránsito, los cuales han originado un total de 8 muertos y 74 heridos; teniendo hasta ese entonces una flota de 98 unidades de transportes lo que ha originado un IPA (Índice de participación en accidentes de tránsito) de 6.5.

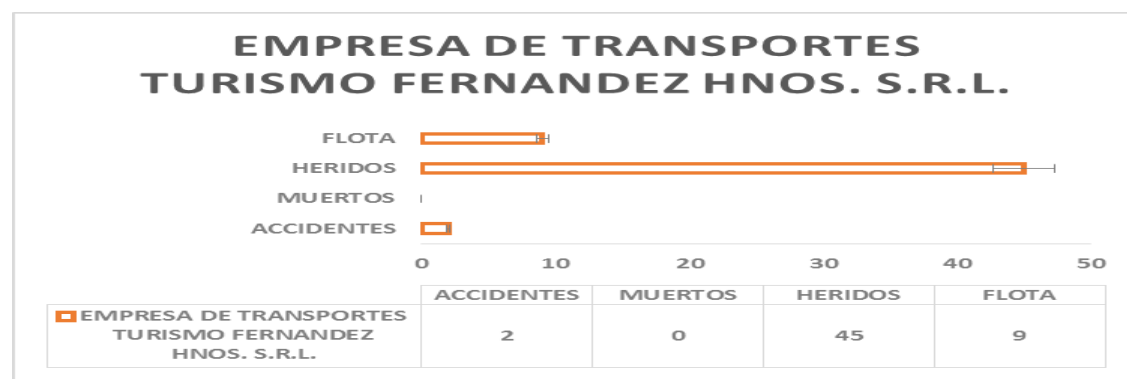


Figura 5. Índice de participación en accidentes de tránsito (IPA) de empresas de transporte público de personas períodos Enero – Diciembre 2011

FUENTE: Oficina de Planeamiento y Presupuesto - Unidad de Estadística y Registro – SUTRAN

Fecha: 2011

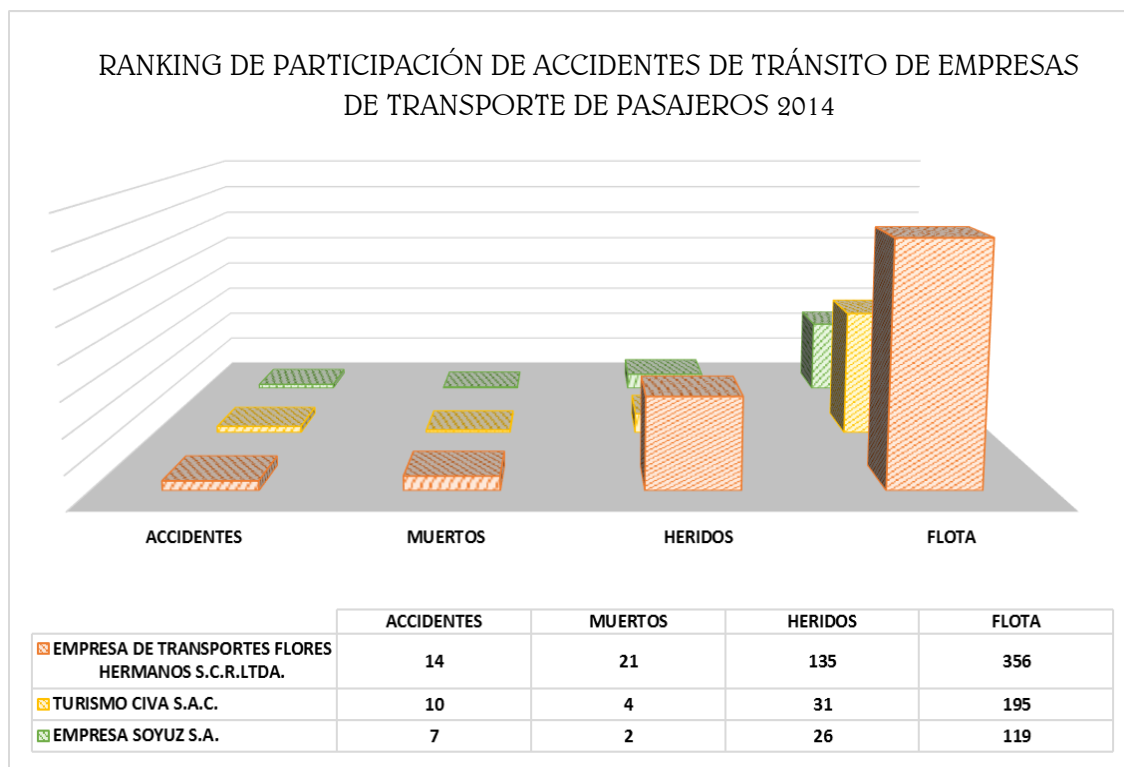


Figura 6. Índice de participación en accidentes de tránsito (IPA) de empresas de transporte público de personas período Enero – Diciembre 2014

Fuente: SUTRAN

Fecha: 2015

El servicio de transportes de pasajeros que brindan en el Perú es de 1255 empresas en el ámbito nacional e internacional en el periodo del 2013, registraron que el 1,8% alquilan unidades, el 27,7% opera con un solo vehículo, el 17,0% con dos unidades y el 11,0% con tres unidades. Estas en forma conjunta representan más del cincuenta por ciento (57,5%). Por otro lado, se registró que un 23,0% de empresas operativas poseen entre 6 a 20 vehículos y un 6,5% de empresas posee más de 20 vehículos.

Tabla 13. Empresas y flota vehicular del servicio de transporte de pasajeros, según ámbito de operación y servicio, 2013

Fuente: MTC – DGTT

Fecha: 2013

4.1.12. Aspecto del proceso operativo de la Empresa Interprovincial TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA S.A.

4.1.12.1. Unidades de transporte

En la actualidad la flota de transportes de la empresa de Turismo Señor de Huamantanga cuenta con las ocho unidades para el servicio de la ruta Chiclayo – Jaén.

Tabla 14. Unidades de transporte de Turismo Señor de Huamantanga – sucursal Chiclayo - Jaén

Nº	PLACA DE CARROS	AÑO DE FABRICACIÓN	CATEGORIA	MODELO	MARCA	CARROCERIA
1	B4T - 957	1995	M3 - C3	B7S4X265CM/96	VOLVO	OMNIBUS INTERURBANO
2	B4R - 953	1995	M3 - C3	B7S4X265CM/96	VOLVO	OMNIBUS INTERURBANO
8	B4B - 964	2005	M3 - OMNIBUS	0 - 400 RSD	MERCEDES BENZ	OMNIBUS INTERURBANO
7	A3G - 959	2006	M3 - C3	K124IB8X2NB400	SCANIA	OMNIBUS INTERURBANO
Nº	PLACA DE CARROS	AÑO DE FABRICACION	CATEGORIA	MODELO	MARCA	CARROCERIA
5	A7U - 952	2007	M3 - C3	K124IB8X2NB380	SCANIA	OMNIBUS INTERURBANO
6	D4F - 042	2008	M3 OMNIBUS	K124IB8X2NB380	SCANIA	OMNIBUS INTERURBANO
3	A7A - 955	2010	M3 - C3	K380B8X2	SCANIA	OMNIBUS INTERURBANO
4	A7A - 956	2010	M3 - C3	K380B8X2	SCANIA	OMNIBUS INTERURBANO

Fuente: Administración de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Fecha: 2015

4.1.12.2. Planilla de pago de remuneraciones de la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga

Todas las actividades que se realizan en la empresa tienen por finalidad el logro eficiente del servicio. El trabajo se debe planificar y ejecutar observando criterios de economía y seguridad para una atención oportuna. Los trabajadores que conforman a la empresa entre diferentes áreas para asegurar mejores resultados.

Tabla 15. Planilla de Trabajadores

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/PUESTO	FECHA DE INGRESO
1	JORGE ROSAS RUIZ IDROGO	GERENTE GENERAL	01/04/1997
2	JHON GUEVARA	ADMINISTRADOR	01/02/2012
3	JORGE CELIN REGALADO FERNANDEZ	CONTADOR	
4	MATILDE JANET IZQUIERDO ROSILLO	AUXILIAR EN VENTAS	01/06/2011
5	SANDRA JANNET JULCA FERNANDEZ	AUXILIAR EN VENTAS	01/02/2012
6	JAIME EDU VASQUEZ VÁSQUEZ	AUXILIAR EN VENTAS	01/12/2014
7	JHONATTAN PALACIOS VASQUEZ	AUXILIAR EN VENTAS	01/09/2012
8	LESLY ESTHER DE LA CRUZ ARMIJOS	AUXILIAR EN VENTAS	02/01/2015
9	JOEL JAIRO LOZANO ALARCON	CONDUCTOR DE BUS	01/09/2011
10	ABSALON HEREDIA BUSTAMANTE	CONDUCTOR DE BUS	01/07/2011
11	PERCY VIGO TERRONES	CONDUCTOR DE BUS	01/11/2012
12	JOSE VIDAL VASQUEZ PARINANGO	CONDUCTOR DE BUS	01/05/2014
13	POPOLICIO VILLEGAS SANCHEZ	CONDUCTOR DE BUS	01/10/2013
14	RAMIRO OLIVERA BARRANTES	CONDUCTOR DE BUS	01/05/2013
15	JORGE ANTONIO DELGADO VASQUEZ	CONDUCTOR DE BUS	01/08/2014
16	CARLOS SEGURA CABRERA	CONDUCTOR DE BUS	01/04/2015

Fuente: Administración de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Fecha: 2015

4.1.12.3. Suministros e insumos.

Para mantener el flujo de salidas programado para los 8 buses, se ha estimado un consumo diario de 104 galones por bus, dependiendo de la variación de galones los que son abastecidos directamente desde la planta del GRIFO NOR ORIENTE S.A. con RUC.N°20115990951.

Por lo tanto, si el precio de cada galón de combustible es S/9.49 diremos que en combustible tenemos un gasto mensual de S/. 18,347.13

Tabla 16. Presupuesto de Insumos sucursal Chiclayo

TIPO DE SUMINISTROS	CANTIDAD MENSUAL	PRECIO POR GALÓN	TOTAL MENSUAL
COMBUSTIBLE	1932.31	9.49	18337.62

Fuente: Administración de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Fecha: 2015

4.1.12.4. Itinerario de ruta de la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga

De acuerdo a la hoja de ruta proporcionada por la empresa se detalla lo siguiente:

- Placa de rodaje del bus.
- Fecha de inicio del viaje.
- Fecha de llegada del viaje.
- Modalidad del servicio.
- Hora de salida del bus.
- Escalas comerciales.
- Datos generales de los conductores y turno de condición.
- Incidencias del viaje.

4.1.12.5. Emisión de licencias de Conducir

Durante el periodo 2013, se emitieron 740 mil 869 licencias de conducir, registrando un incremento de 36,3% respecto al año 2012. La expedición de licencias de conducir categoría A-III, A-II y A-I se incrementó en 83,3%; 51,4% y 0,8% respectivamente. La revalidación de licencias de conducir fueron el 46,0% (340 859 licencias) del total de licencias emitidas.

Tabla 17. Licencias de conducir emitidas, según categorías del 2013

Categoría	2009	2010	2011	2012	2013
AI	266067	247481	250739	232065	234004
AII	100881	210999	192314	201529	305171
AIII	78541	160423	110370	110008	201694
TOTAL	445489	618903	553423	543602	740869

FUENTE: MTC – DGTT

Fecha: 2013

La tabla 17 representa según detalle de papeletas y multas por los conductores con la cual la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga están laborando en la actualidad en dicha empresa:

Tabla 18. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Conductor	Nro. Licencia	Clase y Categoría	Vigente hasta	Estado de la Licencia	Faltas					Tipos de Faltas		
					Entidad	PAPELETA	Fecha Firme	Falta	Descripción de la papeleta	Muy Graves	Graves	Leves
Vásquez Parinango José Vidal	W27714069	AIIIC	07/02/2017	Vigente	DIVPRCAR - BAGUA	25403	22/06/2012	M27	Conducir un vehículo que no cuente con el certificado de aprobación de inspección técnica vehicular	X		
					MUNICIPALIDAD DE UTCUBAMBA	48708	18/01/2011	G13	Conducir un vehículo con mayor número de personas al número de asientos señalado en la tarjeta de Identificación Vehicular, con excepción de niños en brazos en los asientos posteriores; y , llevar pasajeros de pie en vehículos del servicio público de transporte urbano de pasajeros si la altura interior del vehículo es menor a 1.80 metros		X	
Villegas Sánchez Popolicio	C27680034	AIIIC	12/06/2016	Vigente								
Olivera Barrantes Ramiro	L40391056	AIIIC	12/12/2015	Vigente								
Segura Cabrera Carlos	X27725803	AIIIC	10/04/2018	Vigente								

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Tabla 19. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Conductor	Nro. Licencia	Clase y Categoría	Vigente hasta	Estado de la Licencia	Faltas					Tipos de Faltas		
					Entidad	PAPELETA	Fecha Firme	Falta	Descripción de la papeleta	Muy Graves	Graves	Leves
Lozano Alarcón Joel Jairo	L40566681	AIIC	04/02/2018	Vigente	DIVPRCAR - BAGUA	37886	06/12/2012	M28	Conducir un vehículo sin contar con la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito o Certificado de Accidentes de tránsito, cuando corresponda, o estos no se encuentren vigentes	X		
Heredia Bustamante Absalón	C27285089	AIIC	10/02/2017	Vigente								
Vigo Terrones Percy	L27750453	AIIC	12/06/2016	Vigente								

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Tabla 20. Licencias de conducir de los conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Conductor	Nro. Licencia	Clase y Categoría	Vigente hasta	Estado de la Licencia	Faltas				Tipos de Faltas			
					Entidad	PAPELETA	Fecha Firme	Falta	Descripción de la papeleta	Muy Graves	Graves	Leves
Delgado Vásquez Jorge Antonio	L42604247	AIIIC	29701/2017	Vigente	Municipalidad de Cutervo	5915	24/07/2013	L01	Dejar mal estacionado el vehículo en lugares permitidos			X
					Municipalidad de Ferreñafe	14960	12/06/2013	M18	Desobedecer las indicaciones del efectivo de la Policía Nacional del Perú asignado al control del tránsito	X		
					SAT Lima	9353272	06/09/2011	L04	Abrir o dejar abierta la puerta de un vehículo estacionado, dificultando la circulación vehicular			X
					Municipalidad de Chimbote	30839	10/07/2011	G31	En las vías públicas urbanas, circular en la noche o cuando las condiciones de visibilidad sean escasas, sin tener encendido el sistema de luces reglamentarias, o en la red vial nacional y departamental o regional, circular sin tener las luces bajas encendidas durante las veinticuatro (24) horas		X	
					SAT Lima	8832296	27/10/2010	G02	No hacer señales, ni tomar las precauciones para girar, voltear en U, pasar de un carril de la calzada a otro o detener el vehículo		X	
					Municipalidad de Lambayeque	002783A	06/01/2010	G30	Circular transportando personas en la parte exterior de la carrocería o permitir que sobresalga parte del cuerpo de la(s) persona(s) transportada(s) en el vehículo		X	

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

4.1.12.6. Inspecciones técnicas vehiculares

Con el objetivo de garantizar la seguridad del transporte y tránsito terrestre en condiciones ambientales saludables, el D.S. N° 041-2008-MTC - Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, que es el área encargada de certificar el buen funcionamiento y mantenimiento de los vehículos automotores y el cumplimiento de las condiciones y requisitos técnicos establecidos en el D.S.025-2008-MTC el cual ha sido modificado.

Además de ello, queda establecido que únicamente podrán circular aquellos vehículos que hayan aprobado las inspecciones técnicas vehiculares que se dan periódicamente cada 6 meses. Actualmente Lambayeque cuenta con cinco establecimientos de inspecciones técnicas vehiculares:

Tabla 21. Centros de Inspección Técnicas Vehiculares en Lambayeque

N°	Nombre del CITV	Región	Estado de la Autorización
1	SENATI ZONAL LAMBAYEQUE CAJAMARCA NORTE (CITV 07-69) – RENOVACIÓN	LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO - CARRETERA A PIMENTEL KM. 3.5	HABILITADO
2	ITEV - INSPECCIONES TECNICAS VEHICULARES S.A.C.- ITEV SAC	LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO - KM. 2.7 DE LA CARRETERA A POMALCA, PROVINCIA DE CHICLAYO, REGIÓN LAMBAYEQUE	HABILITADO
3	EL VOLANTE CITV S.A.C.	LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE - ESQUINA DE LA CARRETERA PANAMERICANA 12 KM.779+206 MT, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE	HABILITADO
4	CIPESAC - CENTRO DE INSPECCION TÉCNICAS VEHICULARES DEL PERU S.A.C. -CIPESAC.	LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE - HABITACIÓN INDUSTRIAL T-3 MZ B LT. 05 CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM. 775, DISTRITO Y PROVINCIA DE LAMBAYEQUE	HABILITADO
5	AGRUPACION TÉCNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.CHICLAYO	LAMBAYEQUE - CHICLAYO - LA VICTORIA - AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRES N° 2770	HABILITADO

FUENTE: MTC

Fecha: 2015

Tabla 22. Detalle de las revisiones Técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Nº	Nº DE CERTIFICACIÓN	PLACA DEL BUS	AÑO DE FABRICACIÓN	TIPO DE INSPECCIÓN	FECHA DE INSPECCIÓN	INFORME DE INSPECCIÓN	CÓDIGO	OBSERVACIONES DETECTADAS	CALIFICACIÓN	RESULTADO DE LA INSPECCIÓN
1	CERTIFICADO NºSA-35- 00013013	B4T- 957	1995	COMPLEMENTARIA	16/03/2015	44772	D.1.2	Frenos principales o de servicio con deficiencia entre 30% y 50%	Leve	APROBADO
							D.1.10	Frenos principales o de servicio presentan desequilibrio de fuerza de frenado de lado a lado con eje posterior entre 15% y 20%	Leve	
							H.3.10.3	No están ubicados de acuerdo a norma	Leve	
							F.4.2	Fugas de aceite de motor	Leve	
							E.2.8	Fugas de fluidos en la caja de cambios	Leve	
2	CERTIFICADO NºSA-35- 00014561	B4R- 953	1995	COMPLEMENTARIA	20/05/2015	46850	D.1.2	Frenos principales o de servicio con eficiencia 30% y 50%	Leve	APROBADO
							A.1.5	Tiene elementos externos que dificultan o limitan la visibilidad de la placa	Leve	
							F.4.2	Fugas de aceite de motor	Leve	

Fuente: Administración del Ministerio de Transporte y Comunicaciones

Fecha: 2015

Tabla 23. Detalle de las revisiones Técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Nº	Nº DE CERTIFICACIÓN	PLACA DEL BUS	AÑO DE FABRICACIÓN	TIPO DE INSPECCIÓN	FECHA DE INSPECCIÓN	INFORME DE INSPECCIÓN	CÓDIGO	OBSERVACIONES DETECTADAS	CALIFICACIÓN	RESULTADO DE LA INSPECCIÓN
3	CERTIFICADO NºSA-35- 00010092	B4B- 964	2005	COMPLEMENTARIA	19/12/2014	41858	D.1.2	Frenos principales o de servicio con eficiencia entre 30% y 50%	Leve	APROBADO
							D.1.11	Frenos de estacionamiento con eficiencia menor al 15%	Leve	
							H.3.1.4	Intensidad de luces no cumple con el reglamento	Leve	
4	CERTIFICADO NºSA-35- 00046480	A3G- 959	2006	COMPLEMENTARIA	09/05/2015	46480	D.1.7	Frenos principales o de servicio presentan desequilibrio de la fuerza de frenado de lado a lado en el eje, entre 15% y 20%	Leve	APROBADO
							H.3.10.3	No están ubicados de acuerdo a la norma	Leve	

Fuente: Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Tabla 24. Detalle de las revisiones técnicas de la flota vehicular de los ómnibus de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Nº	Nº DE CERTIFICACIÓN	PLACA DEL BUS	AÑO DE FABRICACIÓN	TIPO DE INSPECCIÓN	FECHA DE INSPECCIÓN	INFORME DE INSPECCIÓN	CÓDIGO	OBSERVACIONES DETECTADAS	CALIFICACIÓN	RESULTADO DE LA INSPECCIÓN
5	CERTIFICADO NºSA-39-008183	A7U-952	2007	COMPLEMENTARIA	10/03/2015	10-012388	N.O	N.O	N.O	APROBADO
6	CERTIFICADO NºSA-35-00014316	D4F-042	2008	COMPLEMENTARIA	12/05/2015	46535	N.O	N.O	N.O	APROBADO
7	CERTIFICADO NºSA-39-007954	A7A-955	2010	COMPLEMENTARIA	20/02/2015	10-012142	N.O	N.O	N.O	APROBADO
8	CERTIFICADO NºSA-39-007954	A7A-956	2010	COMPLEMENTARIA	12/02/2015	10-012003	N.O	N.O	N.O	APROBADO

Fuente: Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Según las tablas 24, 25 y 26, detalla las observaciones detectadas en la revisión técnica realizada a las ocho (8) unidades de transportes de la empresa Turismo Señor de Huamantanga cada uno identificada con su placa de rodaje y su año de fabricación.

Como se observa, seis (6) de ocho (8) unidades cuentan con observaciones, pero de calificación leve, las mismas que son subsanadas y que no impide la aprobación de la revisión técnica, cada revisión técnica cuenta con un número de certificación correspondiente a cada unidad lo que permite la circulación y operatividad de las ocho (8) unidades en la ruta interprovincial, que frente a inspecciones SUTRAN respalda las óptimas condiciones que se encuentran cada unidad de transporte para realizar la ruta Chiclayo – Jaén y viceversa

4.1.12.7. Procedimiento de Fiscalización de SUTRAN a la Empresa de Transporte de Pasajeros Turismo Señor de Huamantanga

Conducir es una actividad aislada y que conlleva riesgos, y más aún hacerlo con frecuencia y tiempo de exposición de los conductores profesionales a quienes se les ha de proveer de medidas preventivas para la eliminación y control de los riesgos del transporte por carreteras.

Para reducir el nivel de riesgo de la siniestralidad de accidentes ocasionadas por las empresas de transporte de pasajeros se tiene en cuenta el procedimiento de fiscalización de SUTRAN a la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga. El inspector de SUTRAN se encarga de la supervisión y fiscalización que va dirigido al vehículo, a la empresa de transporte, al conductor del servicio de transporte y a las entidades complementarias, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento nacional de transporte, la cual se detectara las infracciones e incumplimientos que dan inicio al proceso de una sanción imponiendo medidas preventivas según los estándares de seguridad vial en la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga.

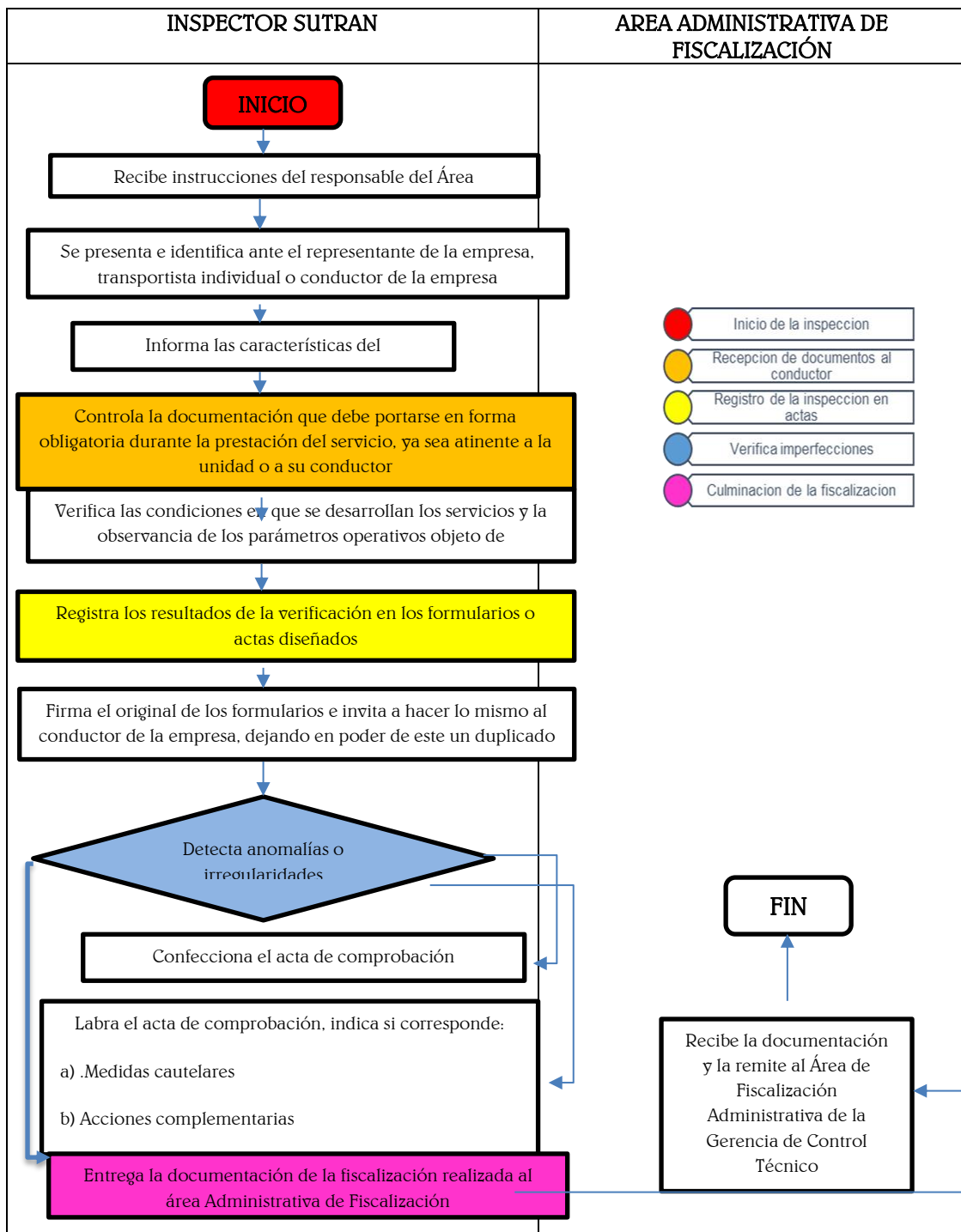


Figura 7. Fiscalización y control del servicio de transporte de pasajeros
 Fuente: SUTRAN
 Fecha: 2015

La Superintendencia de Transporte Terrestres de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, realiza labores de fiscalización con el objetivo de salvaguardar las condiciones de seguridad vial en las vías nacionales y su principal tarea es fiscalizar cada eslabón en la cadena del transporte. La SUTRAN exhorta a todas las entidades de Transporte de pasajeros que prestan servicios complementarios a cumplir estrictamente con los requisitos y condiciones establecidas el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir a fin de evitar la aplicación de medidas preventivas como la suspensión de sus actividades y hasta la cancelación de la autorización.

4.2. Discusión.

Moncayo (2010) Indica que la auditoría de cumplimiento en los siguientes términos: “La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se práctica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad”.

Podemos observar que los resultados obtenidos en la entrevista realizada al gerente de la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga tiene deficiencias en el cumplimiento de los estándares de seguridad vial a través del reglamento establecido por el Ministerio de transportes y comunicaciones, debido a que existe un alto grado de incumplimiento según las funciones que tienen que cumplir diariamente con el funcionamiento y mantenimiento de las unidades vehiculares de la empresa (no posee políticas), asimismo los procesos internos con respecto a la capacitación de los conductores están descoordinadas por lo que genera debilidades con el servicio que brinda la empresa a los clientes. Este último hincapié

se debe a que se realiza por responsabilidad del conductor al realizar su revalidación de brevete.

Adicionalmente debemos referirnos al T.U.O.; del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito Decreto Supremo N° 016-2009-MTC. Para ser precisos en los artículos:

Artículo 85.- Uso del cinturón de seguridad. Los choferes sólo mantienen su cinturón de seguridad en vías urbanas donde hay presencia policial.

Artículo 86.- Gobierno del volante. Los choferes en el transcurso de los viajes van con un brazo izquierdo sobresalido de la venta de la cabina.

Artículo 87.- Uso de teléfono celular. Los choferes realizan y contestan llamadas durante el manejo de las unidades.

Artículo 96.- Número máximo de pasajeros. Los choferes permiten el abordaje de pasajeros durante el viaje.

Artículo 162.- Límites máximos de velocidad. Durante el viaje los choferes exceden el límite de velocidad que es de 90km/H.

Por ello concluimos que el desempeño de la empresa pueden ser fortalecidos si se aplican propuestas de diseñar un programa de auditoría de cumplimiento en el proceso específico con respecto a los estándares de seguridad vial que la empresa debe cumplir para contribuir en la mejora de su eficiencia de sus servicio, ganar una mayor fidelidad de sus clientes y lo más importante ayudar en la reducción del efecto económico de la empresa debido a los riesgos propiciados por los accidentes de tránsito, las indemnizaciones y juicios; sustentado en la revisión estratégica de sus actividades críticas o de riesgo identificados en la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga.

Según el objetivo diseñar un programa de auditoría de cumplimiento de seguridad vial determinará el grado de eficiencia actual de la empresa, lo cual a través del

diagnóstico en base a los resultados obtenidos por la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga ayudará a reportar los constantes errores e irregularidades que presente la empresa con el incumplimiento de los estándares de seguridad vial establecidos en el reglamento proporcionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

De acuerdo a esto, podemos instar a la gerencia de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga a implementar un programa de auditoría de cumplimiento de seguridad vial donde los beneficiarios serían la misma empresa, sus clientes y sus trabajadores al reducir errores y contingencias por indemnizaciones o sanciones que presente la empresa, haciéndola más rentable al evitar conflictos con los pasajeros y ayudar a la rápida solución de los problemas presentados ya sean por choques, accidentes o muertes.

Respecto a las sanciones aplicadas a las empresas de transporte de pasajeros contemplan, según el tipo y gravedad de la infracción, multas que van del 10% hasta el 100% de la Unidad Impositiva Tributaria y suspensión de la licencia de conducir del chofer infractor por un plazo de 60 y hasta 90 días.

Las infracciones al Reglamento Nacional de Administración del Transporte Terrestre ocurren como expresión de la informalidad que aún continúa en el sector de transporte y que se expresa de dos formas:

El primero es la informalidad pura, por la que circulan vehículos no autorizados y con conductores que, en ciertos casos no cuentan con brevete ni SOAT o estos se encuentran vencidos, lo que representa el mayor riesgo para la seguridad de los pasajeros y el segundo es el tipo de informalidad es "conductual", cometido por las empresas formales y autorizadas, pero cuyos choferes incumplen las normas llevando pasajeros en exceso, deteniéndose en lugares no autorizados u otras infracciones.

Por lo tanto estas infracciones se vuelven frecuentes si se convierten en una amenaza para la seguridad de los pasajeros, de los mismos conductores y vehículos en caso de accidentes (choques, volcaduras, atropellos, entre otros.) y también perjudican a la imagen de la empresa con respecto a las multas por no cumplir con los requisitos debidamente autorizados por el Ministerio de Transportes y comunicaciones:

La Hoja de Ruta Electrónica estará identificada a través de un número de registro autogenerated, que impedirá la falsificación de este documento.

De acuerdo con el D.S. 025-2014-MTC, publicado el 1 de enero de 2015:

Tabla 25. Multas y sanciones

Infracción, sanción y multa	UIT	Multa en soles
El conductor que no cuente con la Hoja de Ruta Electrónica	10%UIT	S/. 385.00
El conductor que tiene la hoja de ruta electrónica sin llenar sus datos, se impondrá la medida preventiva de interrupción de viaje y retención del vehículo.	50% UIT	S/. 1925.00
Prestar el servicio de transporte que no haya aprobado la inspección técnica vehicular	1 UIT	S/. 3850.00
No contar con el sistema de control y monitoreo inalámbrico (GPS) permanente del vehículo en ruta o un dispositivo o sistema de registrador de eventos y ocurrencias, cuando este se encuentre prestando el servicio	20% UIT	S/ 770.00
Las empresas transportes que excedan la jornada máxima de conducción de sus choferes que es de 5 horas de día y 4 de noche.	Suspensión de 90 días para la empresa	

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, SUTRAN

Fecha: 2015

4.3. Nivel de riesgo de la Empresa Turismo Señor de Huamantanga en cuanto al incumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes

Tabla 26. Causas de accidentes de tránsito en empresas de Transportes

INFRACCIÓN	DEPÓSITO VEHÍCULOS	U.I.T.	MULTA SOLES
		3850	
NO CONTAR CON HOJA DE RUTA		10%	S/. 385,00
HOJA DE RUTA SIN LLENAR DATOS		50%	S/. 1.925,00
CIRCULAR SIN APROBACIÓN DE INSPECCIÓN TÉCNICA		100%	S/. 3.850,00
NO CONTAR CON EL GPS		20%	S/. 770,00
EXCEDER HORAS LABORALES DE CONDUCCIÓN	SUSPENSIÓN DE 90 DÍAS		S/. 237.150,00
EXCESO DE VELOCIDAD		32%	S/. 1.232,00
NO USO DE CINTURÓN DE SEGURIDAD		8%	S/. 308,00
ARREBASAR VEHÍCULOS O IMPRUDENCIA		28%	S/. 356,00
CONducir EN ESTADO DE EBriedAD		100%	S/. 3.850,00
CONducir CON CATEGORIA NO INDICADA		50%	S/. 1.925,00
TOTAL			S/. 251.751,00

Fuente: Infracciones y sanciones del MTC 2015

Fecha: 2015

Según el tabla 28; se observa los riesgos de sufrir accidentes de tránsito por el incumplimiento de seguridad de vial en empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga y los efectos económicos que se cuantifican según multa correspondientes, llegando a un total de S/.251,751.00.

Adicionalmente con un 28% se encuentra la infracción de la imprudencia del conductor, que se cuantifica en una multa de S/. 1925 nuevos soles.

Además observamos algo muy relevante en cuanto a lo económico por parte de la infracción de conducir en estado de ebriedad que genera una multa de S/. 3850 con un porcentaje de 10.97%.

4.3.1. Niveles de riesgo de multas en la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga.

El riesgo es la evaluación de las consecuencias de un peligro, expresada en términos de probabilidad y severidad, tomando como referencia la peor condición previsible. Se detalla aquellas infracciones que presentan una mayor frecuencia, y que tienen una relación con las principales causas de los accidentes de tránsito. Cabe señalar que las condiciones de riesgo que imperan en los conductores cometiendo imprudencias, negligencias o impericias, sin duda son un factor de riesgo que debe ser controlado.

Estos controles son relevantes, pues más allá de pesquisar a quienes violan las normas del tránsito, también permite identificar a quienes conducen al margen de la ley, sin documentación del vehículo ni licencia de conducir.

Tabla 27. Multas de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

NOMBRE DEL CONDUCTOR	Tipo de Falta	Descripción de la Falta	Fecha de Infracción	Valor de la Infracción	Puntos en contra	Nivel de Riesgo		
						Total Puntos 100		
						Leve	Medio	Alto
JOSE VIDAL VASQUEZ PARINANGO	M - 27	Conducir vehículo que no cuente con el certificado de aprobación de inspección vehicular	22/06/2012	S/.1.925.00	50			
	G - 13	Conducir vehículo con mayor número de personas al número de asientos señalado en la tarjeta de identificación vehicular, con excepción de niños en brazos en los asientos posteriores, llevar pasajeros a pie durante el servicio, si la altura interior del vehículo es menor a 1.80 metros	18/01/2011	S/.308.00	20			
		TOTAL		S/.2.233.00	70			70
JOEL JAIRO LOZANO ALARCON	M - 28	Conducir un vehículo sin contar con la póliza del seguro Obligatorio de accidentes de tránsito o certificado de accidentes de Tránsito. Cuando corresponde o estos no se encuentren vigentes	06/12/2012	S/.462.00	50			
		TOTAL		S/.462.00	50		50	

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Tabla 28. Multas de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

Nombre del conductor	Tipo de Falta	Descripción de la Falta	Fecha de la Infracción	Valor de la Infracción	Puntos en contra	Nivel de riesgo		
						Total Puntos 100		
						Leve	Media	Alto
JORGE ANTONIO DELGADO VASQUEZ	L – 01	Dejar mal estacionado el vehículo en lugares no permitidos	24/07/2013	S/.154.00	5			
	M – 18	Desobedecer las indicaciones del efectivo de la Policía Nacional del Perú asignado al control del tránsito	12/06/2013	S/.462.00	50			
	L – 04	Abrir o dejar abierta la puerta del vehículo estacionado dificultando la circulación vehicular	06-092011	S/.154.00	5			
	G – 31	En las vías públicas urbanas circular en la noche con luz natural sea insuficiente o con las condiciones de visibilidad sean escasas, sin tener encendido el sistema de luces reglamentarias.	10/07/2011	S/.308.00	20			
	G – 02	No hacer señales, ni tomar las precauciones para girar, voltear en U, parar de un carril de la calzada a otro o detener el vehículo	27/10/2010	S/.308.00	20			
	G – 30	Circular transportando personas en la parte exterior de la carrocería o permitir que sobre-salga parte del cuerpo de las personas transportadas en el vehículo	06/01/2010	S/. 308.00	20			
		TOTAL		S/.1,694.00	120			120

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Fecha: 2015

Según Art. 1 del decreto supremo N^o 003-2014- PAG. 70 a la 72 el inciso 1.1 considera que de 1 a 20 son leves, de 20 a 50 son graves y de 50 a 100 son consideradas muy graves. Tres conductores que laboran en la empresa no cumplen con la ley de seguridad vial en relación a los puntos en contra que poseen generando un nivel de no confiabilidad muy grave o alta, según tabla 29 y 30 se comenta:

El conductor VASQUEZ PARINANGO JOSE, tiene un total de 70 puntos en contra, los mismos que tendrán vigencia a partir de la fecha que se firmen la sanción. Sin dejar de mencionar que se encuentra dentro de un rango de faltas acumulativas en muy grave.

El conductor Lozano Alarcón Joel al término del año correspondiente y al no haber acumulado 100 puntos en contra, podrá reducir sus puntos en contra hasta en 30 puntos, debiendo llevar un curso extraordinario de educación en tránsito y seguridad vial, que será dictado por el consejo nacional de seguridad vial. Sin dejar de mencionar que se encuentra dentro de un rango de faltas acumulativas en muy grave.

El conductor Delgado Vásquez Jorge ha sobrepasado los 100 puntos, por lo que no se le considera ningún punto de bonificación, y el excedente de 20 puntos serán considerados en la siguiente acumulación y la suspensión de 6 meses de su licencia según el inciso 1.5 del mencionado Artículo.

Tabla 29. Media - Promedio de conductores de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga

NOMBRE DEL CONDUCTOR	Descripción de la Falta	Total de Conductores	Valor de Infracción	Valor de la Infracción	Nivel de Riesgo		
					Total Puntos		100
					Leve	Medio	Alto
JOSE VIDAL VASQUEZ PARINANGO	M-27 // G-13		S/. 2,233.00	70			70
JOEL JAIRO LOZANO ALARCON	M-28		S/. 462.00	50		50	
JORGE ANTONIO DELGADO VASQUEZ	L-01 // M-18 // L-04 // G-31 // G-02 // G-30		S/. 1,694.00	120			120
ABSALON HEREDIA BUSTAMANTE	BREVENTE VIGENTE - CON BONIFICACION						
PERCY VIGO TERRONES	BREVENTE VIGENTE - CON BONIFICACION						
POPOLICIO VILLEGAS SANCHEZ	BREVENTE VIGENTE - CON BONIFICACION						
RAMIRO OLIVERA BARRANTES	BREVENTE VIGENTE - CON BONIFICACION						
CARLOS SEGURA CABRERA	BREVENTE VIGENTE - CON BONIFICACION						
TOTAL DE CONDUCTORES		8	S/. 4,389.00	240			
MEDIA O PROMEDIO			S/. 548.63	30	30		

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Elaboración propia

Fecha: 2015

Al Considerar el total de choferes (8) según tabla 23 que tres conductores poseen faltas, y los otros cinco conductores no poseen puntos en contra alguno. Según la tabla 31 se comenta:

Incluyendo a los conductores sin puntos en contra, se distorsiona el cumplimiento de la seguridad vial, debido a que se obtiene un promedio de 30 puntos en contra para cada uno, que según el Art. 1 del decreto supremo N° 003-2014- PAG. 70 a la 72 el inciso 1.1 se considera un no cumplimiento de la seguridad vial leve y con nivel de no confiabilidad baja.

4.4. Diseño del Programa de Auditoria de cumplimiento en la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos económicos de incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo

4.4.1. Origen del examen

De acuerdo con el T.U.O.; del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito Decreto Supremo N° 016-2009-MTC con modificaciones al 5-05-2014, presentamos nuestra propuesta de un diseño de programa de auditoria de cumplimiento con uso de técnicas y procedimientos en la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos económicos del incumplimiento de seguridad vial; el examen especial corresponde a la evaluación y análisis de la empresa.

4.4.2. Naturaleza y objetivos del examen

En concordancia con el reglamento nacional de tránsito y la evaluación aplicada a la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga; los objetivos fueron los siguientes:

4.4.2.1. Objetivo General.

Diseñar una auditoria de cumplimiento con uso de técnicas y procedimientos en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros Turismo Señor de Huamantanga para evaluar el incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo.

4.4.2.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar un programa de auditoria de cumplimiento de seguridad vial para reducir y eliminar el número de accidentes de tránsito serios y fatales mediante una guía, implementando los estándares de seguridad vial en las empresas de transporte de pasajeros para mejorar el sistema de gestión en su actividad empresarial reduciendo costos y riesgos de siniestralidad y lograr obtener mayor oportunidad de negocio en el rubro del transporte de pasajeros.
- Recomendar los estándares de seguridad vial para ser utilizados en las empresas de transporte de pasajeros, comprometiendo a cada área de la empresa al cumplimiento de la normativa.

4.4.3. Alcance del examen.

El examen de Auditoria comprende la revisión de los Estados financieros y documentos proporcionados por la empresa al 31 de diciembre del 2014 y 2015, que se llevó a cabo en las oficinas administrativas de la empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga ubicada en las ciudades de Jaén y Chiclayo.

Este programa contiene planes y acciones de prevención de seguridad vial para que se apliquen a todas las empresas de transporte de pasajeros que brindan este servicio en la ciudad de Chiclayo para mitigar los riesgos de incumplimiento en seguridad vial.

4.4.4. Antecedentes y base legal de la entidad.

La empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga se creó el 11 de setiembre del 2003, representada por el gerente Jorge Rosas Ruiz Idrogo, inscrita en la ficha N° 094, Partida Electrónica N°02075421. La Finalidad de la entidad es brindar servicio de transporte de pasajeros, en ómnibus, en las rutas de: CHICLAYO – JAEN, SAN IGNACIO – BAGUA – UTCUBAMBA y viceversa y ampliar a futuro sus servicios a otras ciudades del país. Asimismo brindar servicios de giros, encomiendas, así como cualquier otra actividad complementaria y/o conexas que acuerde la Junta de Socios y que este permitido por la ley. Tiene como funciones: planear, coordinar,

conducir y supervisar las acciones de control a los vehículos que prestan servicio público de transporte de pasajeros a fin de que los mismos reúnan las condiciones mínimas que garanticen un tránsito ordenado y seguro. Programar, promover, coordinar y supervisar, la realización de eventos sobre educación vial dirigidos a conductores. Verificar la necesidad y requerimiento de la construcción y funcionamiento de un Terminal terrestre y regular el funcionamiento del mismo. Tiene como misión brindar un servicio de transporte interprovincial de pasajeros con atención personalizada en marco de calidad, puntualidad y según los estándares de seguridad vial vigente, un equipo humano comprometido con nuestros pasajeros para que nos confíen sus próximos viajes. Además propone como visión para el año 2017 ser una empresa líder en nuestra ruta actual, mejorar según las exigencias del mercado y normas vigentes, contar con un moderno parque automotor y con la mejor infraestructura física, logística y tecnológica técnico para incursionar en nuevas rutas hacia el nororiente, norte y sur de nuestro país.

Dentro de sus objetivos corporativos que posee la empresa es: Disminuir los indicadores de riesgos y delitos en nuestros viajes; ofrecer servicios de alta calidad y profesional; satisfacer las necesidades del mercado e incursionar en nuevas rutas de viaje en el interior del Perú

4.4.5. Programa de auditoría.

Tabla 30. Programa de Auditoria – Parte 01

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.
		HECHO POR: L.A.P I.D.P
		FECHA:
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO
OBJETIVO GENERAL		
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
1. Inspeccionar el control de la documentación de los conductores y unidades de transporte		
Procedimientos Específicos		
A. Verificar la acreditación de todos los permisos exigidos por el Gobierno Regional y por las autoridades competentes B. Evaluar el perfil del cargo del conductor de la empresa C. Verificar las licencias de conducir que estén vigentes D. Revisar las pólizas de seguros vigentes E. Revisar las revisiones técnicas vigentes F. Verificar las planillas de los trabajadores de la empresa G. Revisar la hoja de ruta electrónica H. Verificar el manifiesto de pasajeros I. Verificar el plan de viaje		

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

Tabla 31. Programa de Auditoria – Parte 02

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.
		HECHO POR: L.A.P I.D.P
		FECHA:
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO
OBJETIVO GENERAL		
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
2. Verificar la adopción de buenas prácticas en seguridad vial		
Procedimientos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> A. Evaluar el plan de viaje establecido, determinando las rutas correctas para el buen servicio B. Evaluar el plan preventivo de atención de víctimas en carreteras C. Inspeccionar el control del estado de los buses de la empresa antes y después de brindar el servicio D. Verificar programas de capacitación mensual para los conductores y demás personal de la empresa E. Elaborar una matriz de identificación de peligros que presenta la empresa en cuanto a las multas ocasionadas por los conductores F. Evaluar los controles a través: de Nivel de deficiencia.- detección de peligros que generó el accidente de tránsito; Nivel de exposición.- situación de la conducción se presenta varias veces con el tiempo prolongado durante la falta de descanso de los conductores por el exceso de manejo; Nivel de riesgo.- aplicación de multas o infracciones cometidas por los conductores y por parte de la administración de la empresa G. Elaborar una meta de cobertura para lograr que el 100% de los conductores no incumplan con las normas de tránsito H. Elaborar una lista de diagnóstico administrativo del riesgo de tránsito en la empresa de transportes como: multas, indemnizaciones y juicios I. Evaluar un formato para el reporte de accidentes: identificación, descripción del accidente, causas del accidente, lesiones y daños, testigos, constancias policiales, lugar del incidente 		

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2015

Tabla 32. Programa de Auditoria – Parte 03

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.	
		HECHO POR: L.A.P I.D.P	
		FECHA:	
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO	
OBJETIVO GENERAL			
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
3. Inspeccionar el control de la documentación de los conductores y unidades de transporte			
Procedimientos Específicos			
J. Verificar la acreditación de todos los permisos exigidos por el Gobierno Regional y por las autoridades competentes K. Evaluar el perfil del cargo del conductor de la empresa L. Verificar las licencias de conducir que estén vigentes M. Revisar las pólizas de seguros vigentes N. Revisar las revisiones técnicas vigentes O. Verificar las planillas de los trabajadores de la empresa P. Revisar la hoja de ruta electrónica Q. Verificar el manifiesto de pasajeros R. Verificar el plan de viaje			

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

Tabla 33. Programa de Auditoria –Parte 04

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.
		HECHO POR: L.A.P I.D.P
		FECHA:
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO
OBJETIVO GENERAL		
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
4. Verificar el proceso de selección, inducción y entrenamiento del personal		
Procedimientos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> A. Nivel de competencias requeridas para garantizar la idoneidad en el puesto de trabajo a realizar como conductor (conocimientos, pericia, estado de salud) B. Evaluar a los conductores en conocimientos en mecánica automotriz C. Poseer una amplia experiencia en el manejo de buses interprovinciales (Carta de recomendaciones) D. No tener antecedentes de accidentes de tránsito E. Tener licencia de conducir que corresponda a la clase de vehículo que se le asigne F. Aprobar los exámenes médicos definidos por la empresa, los cuales garanticen que físicamente el conductor es apto para el cargo G. Aprobar el examen de aptitud profesional efectuado por una institución competente H. Realizar exámenes psicosensometricos (Visiometría, audiometría, exámenes de coordinación motriz, exámenes de psicología) I. Realizar pruebas de prácticas de manejo a los conductores a contratar J. Conocer y cumplir estrictamente con el reglamento interno de la empresa de transportes K. Tener capacitación en primeros auxilios L. Realizar coberturas en las capacitaciones planificadas y desarrolladas 		

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

Tabla 34. Programa de Auditoria – Parte 05

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.
		HECHO POR: L.A.P I.D.P
		FECHA:
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO
OBJETIVO GENERAL		
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
5. Verificar el proceso de selección, inducción y entrenamiento del personal		
Procedimientos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> M. Nivel de competencias requeridas para garantizar la idoneidad en el puesto de trabajo a realizar como conductor (conocimientos, pericia, estado de salud) N. Evaluar a los conductores en conocimientos en mecánica automotriz O. Poseer una amplia experiencia en el manejo de buses interprovinciales (Carta de recomendaciones) P. No tener antecedentes de accidentes de tránsito Q. Tener licencia de conducir que corresponda a la clase de vehículo que se le asigne R. Aprobar los exámenes médicos definidos por la empresa, los cuales garanticen que físicamente el conductor es apto para el cargo S. Aprobar el examen de aptitud profesional efectuado por una institución competente T. Realizar exámenes psicosenso-métricos (Visiometría, audiometría, exámenes de coordinación motriz, exámenes de psicología) U. Realizar pruebas de prácticas de manejo a los conductores a contratar V. Conocer y cumplir estrictamente con el reglamento interno de la empresa de transportes W. Tener capacitación en primeros auxilios X. Realizar coberturas en las capacitaciones planificadas y desarrolladas 		

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

Tabla 35. Programa de Auditoria – Parte 06

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA PARA EVALUAR LOS RIESGOS Y EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD VIAL, CHICLAYO		PT.
		HECHO POR: L.A.P I.D.P
		FECHA:
DESCRIPCIÓN	HECHO POR:	OBSERVACIÓN Y COMENTARIO
OBJETIVO GENERAL		
Aplicar un programa de auditoria de cumplimiento en la empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para evaluar los riesgos y efectos del incumplimiento de seguridad vial.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
6. Analizar el Incumplimiento de las normas técnicas y legales vigentes por medio de los conductores y la parte administrativa de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga		
Procedimientos Específicos		
A. Evaluar a los conductores en conocimientos de las sanciones administrativas por incumplimiento en la seguridad vial B. Verificar el programa interno de capacitación periódica C. Verificar la cancelación y vigencia de pólizas contratadas por cada bus D. Evaluar la cultura general de seguridad vial interno como externo en la empresa por parte de conductores y personal administrativo		

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

El programa de auditoria de cumplimiento no solo se basará en marco Normativo Teórico, sino que tomará una estructura basada al sector en que la empresa realiza sus actividades, al giro de negocio de la empresa, y los objetivos planteados por la empresa.

La empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga no cumple con los principales artículos del TUO del reglamento Nacional de tránsito - Código de tránsito decreto supremo N° 016 – 2009- MTC en lo cual resaltan acciones por parte de los choferes durante la conducción de las unidades de transportes que ponen en riesgo su vida y la de los pasajeros.

En cuanto al párrafo anterior resaltamos el no uso de cinturón de seguridad, uso de teléfonos que afectan la concentración en el manejo y permitir el a bordo de pasajeros a lo largo del camino.

El no cumplimiento de la ley de seguridad vial según la auditoria de cumplimiento y los reportes de multa y papeletas por infracciones de los conductores de la empresa a estudio, generan un nivel de no confiabilidad muy grave representando un 70% con una infraccion equivalenete a los S/. 251,751.00.

El programa de auditoria de cumplimiento diseñado sobre los estándares de seguridad vial incluyen objetivos propios, detalle de acciones y procedimientos definidos.

5.2. Recomendaciones.-

La empresa deberá implementar un programa de auditoria de cumplimiento de seguridad vial para mejorar su nivel de confiabilidad del servicio.

La Administración de la Empresa deberá capacitar a su personal e implementar un Plan anual de mantenimiento y reparación de la flota de buses, logrando reducir los índices de riesgo por el impacto de las fallas mecánicas actuales.

La Administración de la empresa debe evaluar la rotación o cambio definitivo de los choferes que mantienen infracciones y no que demuestren intenciones de subsanar las mismas.

La Administración de la empresa deberá implementar un Plan de seguimiento permanente de las responsabilidades de todo el personal de la empresa, en el marco de lo establecido por el Programa de Auditoria de cumplimiento de la Ley de Seguridad Vial.

La Administración de la empresa deberá implementar reuniones de trabajo para difundir y monitorear la seguridad vial haciendo énfasis en los procedimientos generales del programa, el planeamiento, la implementación, la evaluación y verificación, y los procedimientos específicos dentro del servicio de la organización.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ABRIL V. (2003), *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Mexico
- AGUILAR J. Y CÁNOVAS J. (2007) *Método y experiencia en las inspecciones de seguridad vial en carreteras en servicio*.
- ARÉNGALO M. (2004). *Modelo para la prevención de Accidentes de Tránsito*. Colombia: Editorial LITOTIPO.
- ARENS, A.; RANDAL J., MARK B. (2007). *Auditoria Un Enfoque Integral*., México: Editorial PEARSON.
- BRAVO, M. (2002). *Auditoría Integral*. Perú: Editorial FECAT
- DAVILA, M. (2013). *El sistema de control interno en la gestion Gerencial de las empresas de Trasnorte de Carga de la provincia de Huaral*. Perú
- GAITÁN R. & CO. (2004), *Papeles De Trabajo En La Auditoría Financiera*, Colombia: Editorial. ECOE.
- GALLARDO, J. (2011). *Gestion tecnologica y empresarial del transporte urbano: Propuesta de autoridad Metropolitana de Transporte*. Perú
- GRANDA, A. & VEGA, C. (2013). *Auditoria de Gestion a la compañía de Tansportes y Servicios Transurbasur de la ciudad de Loja el periodo 2011*. Ecuador
- MANTILLA S. (2005). *Control Interno – Informe Coso*. Colombia: CUARTA EDICION. Editorial ECOE
- MARTÍNEZ L. (2006), *Fundamentos básicos en el diseño de la Investigación Empírica*; Jaen: Curso de doctorado.

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES. (2012). *Indicadores Y Publicaciones*. Recuperado de <https://www.mtc.gob.pe/estadisticas/indicadores-OTROS.html>.

SALGADO, E. (2012). *Guía para elaborar citas y referencias en formato APA*. Recuperado de http://intranet.usat.edu.pe/aulavirtual/pluginfile.php/453961/mod_resource/content/1/MANUAL%20APA.pdf.

SANTILLANA, R. (2000) *Auditoría I*. Editorial ECAFSA. México

TAM, J., G. VERA Y R. OLIVERIOS (2008). *Tipos, Métodos y estrategias de investigación Pensamiento y Acción*. Mexico: Editorial D.F.

VIZCARRA J. (2007). *Auditoría Financiera*. Perú: Editorial PACIFICO.

VII. ANEXOS

Tabla 36. Matriz de Consistencia.

Título	Formulación del Problema	Marco Teórico	Objetivos	Hipótesis	Variables
Diseño de Programa de Auditoria de Cumplimiento en la Empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga para Evaluar los Riesgos y Efectos del Incumplimiento de Seguridad Vial, Chiclayo	¿Permitirá el Diseño de un Programa de Auditoria de Cumplimiento en la empresa de transporte Turismo Señor de Huamantanga Evaluar los Riesgos y efectos del incumplimiento de Seguridad Vial, Chiclayo 2015?	Auditoria de cumplimiento Objetivo y Alcance de la auditoria de cumplimiento Proceso y Gestion del Cumplimiento de una auditoria de cumplimiento Etapas de la auditoria de cumplimiento Seguridad Vial SOAT Reglamentos Artículos del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Transito – Código de transito Decreto Supremo N° 016 – 2009 – MTC modificado el 05-05-2014 para el análisis de la Empresa de Transporte Turismo Señor de Huamantanga Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N°007- 2009- MTC con modificaciones al 26-02-2015 Decreto Supremo N°017- 2009 – MTC con modificaciones al 26-02-2015, Ley N°27181 – Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.	<u>General:</u> Diseñar un programa de auditoria de cumplimiento con uso de técnicas y procedimientos en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros señor de Huamantanga para evaluar el incumplimiento de seguridad vial, Chiclayo <u>Específicos:</u> • Hacer un diagnóstico situacional del cumplimiento de la ley de seguridad vial • Determinar el nivel de confiabilidad que posee la empresa en cuanto al cumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes. • Diseñar un programa de auditoria de cumplimiento de seguridad vial	Con el presente diseño de auditoria de cumplimiento se logrará mitigar los riesgos de Incumplimiento de seguridad vial en la Empresa de Transporte Interprovincial de pasajeros Señor de Huamantanga generando un área de seguridad vial y evaluar el cumplimiento de las normas de seguridad vial vigentes.	<u>V. Dependiente:</u> Gestión de cumplimiento de los dispositivos de seguridad vial dentro de la Empresa Turismo Señor de Huamantanga <u>V. Interviniente</u> : Ley de Seguridad Vial.

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

Tabla 37. Diseño Metodológico.

TIPO DE ESTUDIO	POBLACIÓN	MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
Tipo de investigación: Aplicativa. Diseño Metodológico: No experimental. Nivel de Investigación: Teórico Descriptivo.	Trabajadores de planta: 120 Trabajadores administrativos: 20	Gerente o administrativos 02 Choferes y Encargados de mantenimiento 20	El plan o camino teórico y global	Observación, entrevista y encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2015

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Guía de Entrevista para el Gerente General

Objetivo.- Estimado Gerente de la Empresa de Transportes Interprovinciales de pasajeros TURISMO SENOR DE HUAMANTANGA nuestro más grato y cordial saludo, el presente cuestionario tiene por objetivo recolectar información relevante sobre el control interno de las empresas. Le pedimos de favor sea muy sincero y responsable con sus respuestas. Gracias.

Nombre: _____

Lugar y Fecha de Entrevista _____

Entrevistador: _____

- 1) Cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado de transportes
- 2) Cuenta con una organización empresarial definida, acorde a su funcionamiento administrativo y prestación de sus servicios.
- 3) Cuenta con un plan estratégico que ha definido la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa que es de conocimiento de todo el personal.
- 4) El posicionamiento de la empresa en el mercado es bueno o malo.
- 5) Las políticas que emplea la empresa le permite tener credibilidad, seguridad y confiabilidad en sus clientes.
- 6) Cuál es el tiempo invertido en solucionar una queja del cliente
- 7) ¿Antes y durante la conducción de los ómnibus a su cargo verifican el cumplimiento de los mecanismos de emergencia?

- 8) ¿Supervisan el buen funcionamiento de los ómnibus a su cargo permanentemente?
- 9) La empresa de transporte interprovincial cuenta con parámetros de calidad y seguridad hacia los clientes, identifique cuál de ellos:
- 10) La empresa de transporte interprovincial verifica previamente todo lo necesario para iniciar el itinerario de su recorrido.
- 11) Para cada itinerario ofrecido cuenta con una ficha técnica descriptiva que contiene como mínimo: duración (horas), posición geográfica, condiciones meteorológicas del lugar, número mínimo y máximo de pasajeros por ómnibus, servicios incluidos y tarifas, entre otros.
- 12) La empresa de transporte interprovincial muestra una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.
- 13) La empresa de transporte interprovincial conoce las disposiciones legales vigentes sobre el transporte terrestre expedidas por las autoridades competentes (Ministerio de Transportes y Comunicaciones).
- 14) Cuenta con un programa de capacitación para el personal de la empresa según sus necesidades y cargos.
- 15) Los trabajadores de la empresa de transporte interprovincial cuentan con un contrato laboral.
- 16) Qué tipo de contrato se les asignan a los trabajadores:
- 17) La empresa de transporte interprovincial se encuentra afiliada a alguna aseguradora contra accidentes. Con que empresa aseguradora se encuentra vinculada
- 18) ¿Los conductores conocen las disposiciones legales vigentes?
- 19) ¿Están siempre bien presentados, siendo identificados fácilmente por los clientes?
- 20) Verifican que el número de pasajeros corresponda al número de asientos del ómnibus
- 21) Están preparados y capacitados para atender situaciones de emergencia

- 22) Conocen y revisan permanentemente lo establecido en las fichas técnicas descriptivas de los itinerarios
- 23) ¿Posee algún manual de prevención de riesgos?
- 24) Tiene conocimiento de la frecuencia de accidentabilidad de las rutas que realiza la empresa de transporte interprovincial
- 25) ¿El seguro que posee actualmente la empresa de transporte interprovincial, que cobertura tiene frente los accidentes de tránsito en la rutas que tiene establecidas la empresa?
- 26) Los ómnibus de las empresas de transporte interprovincial cuentan con barandas de seguridad
- 27) Los ómnibus de las empresas de transporte interprovincial cuentan con un galón de combustible de emergencia el que es ubicado en un lugar específico sin poner en riesgo la seguridad de los pasajeros
- 28) Los ómnibus de las empresas de transporte interprovincial cuentan con GPS monitoreo satelital durante todo el trayecto del viaje
- 29) La flota de buses de las empresas de transporte interprovincial son nuevas o antiguas, y cuál es el debido mantenimiento que se les proporciona
- 30) Cuanto es el sueldo promedio de los choferes de las empresas de transporte interprovincial y existe algún cuadro de mérito para el destacado del mes