



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
DE PASAJEROS: CASO TURISMO AZUL E.I.R.L DEL
DISTRITO AYACUCHO, 2020

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

PULLO BEJAR, ROGER

ORCID: 0000-0002-3889-2265

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Pullo Bejar, Roger

ORCID: 0000-0002-3889-2265

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESORA

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios,
porque respiro, camino, hablo, veo y
porque me regala un día más de vida.

A mis padres por apoyarme en
todo lo que me propuesto y
muchos de mis logros se los
debo a ustedes, por ello ustedes
son mi fortaleza de inspiración
diaria.

Asimismo, agradecer a mi
docente Asesor Estrada Diaz, Elida
Adelia por la orientación, soporte y
hacer posible la realización de esta
investigación

DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo a mis padres Pedro y Teófila gracias por creer en mí y por ser el apoyo en mi formación universitaria.

A mi hermano, mi hermana por ser una mujer maravillosa, por ser el refugio que a veces necesito, por escucharme y aconsejarme.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional, y ser parte de mi formación profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. La investigación fue de diseño no experimental transversal – descriptivo – de propuesta. La población estuvo conformado por 12 trabajadores de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 14 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: con respecto al ambiente de control el 82% consideran que la empresa tiene una buena estructura organizacional definida a la misión, visión y metas, con respecto a evaluación de riesgos el 71% consideran que la empresa no tiene implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos, con respecto a actividades de control el 55% dijeron que la empresa registra los recibos y comprobantes de forma oportuna, respecto a información y comunicación el 71% consideran que la empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades y con respecto a supervisión el 100% considera que la empresa realiza monitoreo a sus vehículos. Finalmente se llegó a la conclusión, el control interno se caracteriza por contar con un buen ambiente de control, se lleva a cabo una evaluación de riesgos dentro de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. se hace control de actividades, hay un buen sistema de información y se lleva la supervisión.

Palabras clave: Ambiente de control, Control interno, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The general objective of the research was to describe the characteristics of internal control in micro and small companies in the interprovincial passenger transport sector: case of Turismo Azul E.I.R.L. of the Ayacucho district, 2020. The research was non-experimental cross-sectional design - descriptive - proposal. The population was made up of 12 workers from the company Turismo Azul E.I.R.L. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire that consisted of 14 questions. The following results were obtained: with respect to the control environment, 82% consider that the company has a good organizational structure defined for the mission, vision and goals, with respect to risk assessment, 71% consider that the company does not have implemented techniques to identify and analyze the risks, regarding control activities, 55% said that the company records receipts and vouchers in a timely manner, regarding information and communication, 71% consider that the company has sufficient information that allows it to adequately comply with its activities and with respect to supervision, 100% consider that the company monitors its vehicles. Finally, the conclusion was reached, internal control is characterized by having a good control environment, a risk assessment is carried out within the company Turismo Azul E.I.R.L. activities are controlled, there is a good information system and supervision is carried out.

Keywords: Control environment, Internal control, Micro and small companies.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. equipo de trabajo	ii
3. Jurado Evaluador Y Asesor	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1. Diseño de la investigación	30
4.2. Población y muestra.....	31
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	34
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia	36
4.7. Principios éticos.....	37
V. RESULTADOS	38
5.1. Resultados	38
5.2. Análisis de resultados	54
VI. CONCLUSIONES.....	60
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	45
Tabla 2. Características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	46
Tabla 3. Características de la actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	47
Tabla 4. Características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	48
Tabla 5. Características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	49
Tabla 6: Propuesta de mejora del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Considera que existe una estructura organizacional dentro de la empresa	83
Figura 2: Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal.....	83
Figura 3: Ud. es evaluado por su desempeño dentro de la empresa.....	84
Figura 4: La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos.....	84
Figura 5: La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico	85
Figura 6: Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas.....	85
Figura 7: La empresa cuenta con controles establecidos para el logro su objetivo.....	86
Figura 8: Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos.	86
Figura 9: En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna....	87
Figura 10: Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas	87
Figura 11: La empresa cuenta con información suficiente.....	88
Figura 12: Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores.....	88
Figura 13: La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos.	89
Figura 14: Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos. .	89

I. INTRODUCCIÓN

En España Gonzales (2022) las pequeñas y medianas empresas españolas fueron afectadas por la pandemia, los expertos indicaron que solo las empresas que tienen mayor de 1000 trabajadores son las que marcado el índice de crecimiento de más de 2.9%, lo cual ejemplifica la realidad de la mypes en España. Las pequeñas y medianas empresas son la mayor parte que aporta en la economía española, los cuales son cada día más vulnerables y necesitan de políticas que les permita crecer y tener accesos al financiamiento garantizado. El índice general de las pequeñas y medianas empresas se sitúa en -2.6%, en el caso de las empresas con trabajadores menores a 10 el dato es de -3.8%, el de 50 a 199 trabajadores su índice es -29% y de 10 a 49 trabajadores tiene un promedio de -2.6%.

A nivel internacional Amaro (2017) define que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

La característica principal del rubro transporte interprovincial de pasajeros es la informalidad que conllevan a grandes problemas como se da el caso de muchas empresas que son informales que están operando vendiendo pasajes con precios por debajo de otras empresas formales, este tipo de acciones de las empresas informales se dan sin brindar garantías de seguridad, sin control de exceso de cargas y con vehículos que están en malas condiciones técnica, convirtiéndose en graves riesgos ante cualquier situación.

En el Perú Ojeda (2019) si bien en el mercado alrededor de unas 360 empresas habilitadas por las entidades respectivas para realizar transporte interprovincial, el 89% de

estas pertenece al sector informal por su comportamiento, dijo el gerente general de la Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales del Perú (APOIP). En cuanto a los precios de los pasajes del transporte interprovincial formal no suben hace dos años por la competencia informal, trabajan a pérdida los meses de ganancia para los formales son los meses de temporada alta en los que los informales no se abastecen, algunos ejemplos de manejo informal es cuando los choferes no descansan el tiempo adecuado, cuando los trabajadores no están en planilla, cuando se les ofrece un sueldo menor del mercado.

En la región de Ayacucho a fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre, la oficina de le defensoría del pueblo de Ayacucho coordina la intervención en conjunto con las entidades competentes, la verificación de las condiciones en las que operan las empresas, verifican sus tarjetas de propiedad, SOAT, Certificado de inspección técnica vehicular o tarjeta de circulación. Se puede ver que ninguna o la mayoría no entregan boletos de viaje ni contratan personal de control que verifique la calidad de servicio, como el mantenimiento de los vehículos, el estado de sobriedad de los conductores y la frecuencia de los viajes, no cuentan con libro de reclamaciones, no cuentan con extintores, botiquín, cinturones de seguridad. Y se recomiendan a la Gerencia de estos terminales que dispongan de acciones necesarias para superar las observaciones.

En Ayacucho hay muchas deficiencias de gestión en control y funcionamiento ya que no disponen de documentos normativos, planes, misión, visión, metas, objetivos, políticas, carencia de equipos de cómputo, infraestructura adecuada, capacidad en toma de decisiones, evaluación permanente esto les convierte en una empresa común que trata de sustentar su vida económica y menos crecer y liderar en el mercado.

La presente investigación deriva de la línea de investigación gestión de calidad, aplicado en los procesos administrativos, de la escuela profesional de administración de la universidad ULADECH, su desarrollo tiene como propósito describir y proponer un plan de mejora del control interno y así mismo es un tema de vital importancia para el conocimiento y beneficio que estos adquieran con su aplicación en el rubro de transporte interprovincial de pasajeros.

En base a la caracterización del problema se planteó el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020 y cómo se mejoraría?, por ello el objetivo general es describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. Los objetivos específicos son los siguientes: describir las características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020, describir las características de evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020, describir las características de actividades de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020, describir las características de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020, describir las características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito

Ayacucho, 2020 y elaborar un plan de mejora del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

La investigación se justificó por ser de gran relevancia social ya que nos permitirá conocer las propuestas de mejora del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros. Además, esta investigación se justifica teóricamente por presentar información relevante sobre control interno, esta información es necesaria porque permite fundamentar la base para crear un modelo de control interno que contribuya al mejoramiento de la gestión de la empresa de transportes y asimismo, como antecedente para los posteriores trabajos de investigación, justificación práctica porque permite mejorar el control interno en las empresas de transporte y principalmente en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. Asimismo, se basa en una justificación metodológica por haber recopilado la información y la aplicación del control interno en esta empresa va permitir el posicionamiento en el mercado.

La metodología de la investigación fue diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, la población fue 12 trabajadores de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. y la muestra fue la misma cantidad por ser censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 14 preguntas relacionados al tema de control interno

Se obtuvo los siguientes resultados el 42% de los trabajadores mencionan que en la empresa existe la estructura organizacional definida a la misión, visión y metas, el 42% de los trabajadores mencionan que su jefe realiza actividades que fomenta la integración del personal y favorece al clima laboral, el 42% siempre la empresa evalúa su desempeño. Lo

cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. el personal es evaluado para medir su desempeño, el 42% de los trabajadores mencionan que la empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos, el 33% de los trabajadores indicaron que la empresa identifica los riesgos para cada objetivo estratégico, el 50% manifiesta que los trabajadores identifican riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos, el 33% manifiesta que la empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo, el 33% manifiestan que la empresa lleva un control de entrada y salida de activos, el 42% manifiesta que la empresa registra los recibos y comprobantes de forma oportuna, 42% de los trabajadores manifiesta que el jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación, el 25% manifiesta que la empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades, el 42% de los trabajadores manifiesta que su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada, el 58% de los trabajadores mencionan que casi siempre la empresa realiza monitoreo a sus vehículos y el 50% verifican el exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos.

Se llegó a la conclusión que el control interno se caracteriza por contar con un buen ambiente de control, se lleva a cabo una buena evaluación de riesgos dentro de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. se hace control de actividades, hay una buena sistema de información y se lleva la supervisión, tal como demuestra los resultados que se obtuvieron con la encuesta aplicada a los trabajadores donde el 91% indicaron que el ambiente de control es bueno, el 74% consideran que se lleva a cabo la evaluación de riesgos se realiza dentro de la empresa, el 54% consideran que es bueno la actividad de control, el 87% consideran que es bueno la

información y comunicación dentro de la empresa y el 58% consideran que se lleva a cabo la supervisión dentro de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Suárez (2018) en su investigación de tesis titulada *Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa COMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general analizar el control interno en la gestión de inventarios del año 2017 que aplica la empresa CAMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil. Metodología fue de diseño no experimental, tipo transversal descriptiva, método deductivo, técnica fue la observación, entrevista, encuesta. La población fue la empresa COMAUTOR S.A. y la muestra 4 personas. Se obtuvo los siguientes resultados el 50% está en desacuerdo con que se entrega y se da a conocer, en forma verbal y/o escrita un código de conducta de la empresa, al momento de la contratación del personal, el 50% está de acuerdo que la dirección ante las violaciones de normas de comportamiento o comportamiento que atentan contra la ética, el 75% está de acuerdo que al contratar personal, se evalúan el perfil con los conocimientos y las habilidades requeridas para cada cargo, dando a conocer a posterior las descripciones formales o informales del puesto y las funciones que comprende el mismo, el 50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe consejo de administración, comité de auditoría u otro que indique que hay un elemento de control en le empresa, el 75% está de acuerdo que la estructura organizacional resulta para adecuado para el tamaño, actividades operacionales y ubicación de la compañía, el 50% está en muy en desacuerdo de cómo califica la gestión realiza en el departamento de bodega de la empresa en los últimos años, el 50% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con información apropiada y documentada para la asignación de autoridades y responsabilidades a cada empleado, el 50% está de

acuerdo que se establece y emplea un mecanismo adecuado que identifique los riesgos de negocios, que el 75% presenta una propuesta a la empresa la cual contiene el manual de organización basada en el modelo coso, que le ayudará al mejor aprovechamiento de sus recursos y como también fortalecerá su permanencia en el mercado y sobre todo ofreciendo un servicio de calidad a sus usuarios, el 100% está de acuerdo que se siguen las prácticas contables y el 75% está de acuerdo que tienen los empleados la información adecuada y oportuna para cumplir las responsabilidades de su trabajo. Llegó a la conclusión que para efectos de que la gestión de inventarios cuente con las herramientas necesarias que sustente una adecuada y eficiencia aplicación de los principios del control interno para el cumplimiento de COSO I, se requiere mínimo de manuales de funciones.

Zambrano (2015) en su investigación de tesis titulada *El control interno y su relevancia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la asociación de compañías y afines de transporte terrestre interprovincial de pasajeros -A.C.A.T.I.P. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Tuvo como objetivo general evaluar el control interno para así poder medir el grado de efectividad que ejerce en el cumplimiento de objetivos instituciones en la asociación de compañías ya afines de transportes terrestres interprovinciales de pasajeros A.C.A.T.I.P. Metodología la investigación es descriptiva porque permite estar al tanto del entorno de la empresa y los sucesos que se presentan. Se obtuvo los siguientes resultados el 25.53% solo en área contable conocen que es un sistema de control interno y que en algunos casos desconocen la importancia del control interno, el 74.5% no conocen la importancia de implementar un sistema control interno, el 68.1% si considera que el débil control interno produce la malversación de fondos, el 61.7% cree que las transacciones diarias para el registro contable se realiza oportunamente, el 61.7% no ha

establecido metas en cuanto a la atención al cliente, el 89.4% no brinda capacitación continua al personal administrativo, el 85.1% si la empresa le ha facilitado el reglamento interno con las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, el 100% no participa el personal en la toma de decisiones de la empresa, y el 76.6% conoce los objetivos de la empresa. Llegó a la conclusión que el desconocimiento de las políticas de la asociación por parte de los directivos y empleados generalmente en su mayoría actúan con suposiciones y de darse el caso caen en estos errores ya que al no conocer dichas normas asumen que están haciendo lo correcto, en lo posterior esto hace que se pierda el control y no se tenga sustento o herramientas adecuadas para corregirlo.

Choix (2015) en su investigación de tesis titulada *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Que tuvo como objetivo general proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Como resultados en la actualidad las Pymes se encuentran en competencias constantes y que el logro de las ventajas competitivas es de gran ayuda en el desarrollo de las empresas al contar con una estructura muy bien definida y así el control interno ayudara a alcanzar un éxito. “la actividad económica en México se lleva a cabo, en gran medida, en la operación de las micro, pequeñas y medianas empresas, célula básica del tejido productivo nacional y elemento indispensable para el crecimiento económico, de un total de 4 millones 15 mil unidades productivas establecidas, la micro, pequeña y mediana empresa representa un 99.8%.

Antecedentes nacionales

Ramos (2018) en su investigación de tesis titulada *Los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transportes interprovincial de pasajeros en el Perú*. Tuvo como objetivo general describir los mecanismos del control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajero en el Perú y de turismo Civa S.A.C castilla 2017. Metodología de la investigación fue aplicada no experimental, bibliográfica, documental y de caso y la investigación a realizar, buscara la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionada al estudio, los cuales se analizaran para determinar los resultados. La población no se aplicó y la muestra corresponde al caso: Turismo CIVA S.A.C, Castilla – 2017. Técnica la encuesta, entrevista, observación y el instrumentos el cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa cuenta con un organigrama. A través de la metodología de investigación y la aplicación del cuestionario se determinó que, el área de operaciones, a través del supervisor de operaciones, verifica la documentación en regla y vigente de los conductores, tales como: DNI, licencia de conducir y record del conductor. Además de la portabilidad del manifiesto de pasajeros, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), tarjeta de identificación vehicular y Certificado de Inspección Técnica Vehicular, asegurando el cumplimiento de la norma en caso de ser intervenido por las autoridades durante el viaje.

Marcarlupu (2016) En su investigación de tesis titulada *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú*. objetivo general describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de

pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura, 2015. La metodología la investigación utilizo el diseño cualitativo descriptivo, bibliográfico, documental y la técnica revisión biográfica y entrevista. Población no se aplicó y la muestra a la empresa del caso en estudio. Técnica recojo de información y el instrumento cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados que el encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades, la gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos, la empresa no cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido, la empresa no cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, si verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema, Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización y la información no fluye en todos los niveles de la empresa. Concluye que las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas, que en la empresa no hay un supervisor que viaje en el bus y que verifique el trato a los usuarios, ya que los transportistas por llevar a más pasajeros estos tienen que ir incómodamente de pie, poniendo en riesgo a los usuarios y cometiendo infracciones que ocasionarían pago de multas a la empresa. El 80% de las personas encuestas, consuma que se debe efectuar con más frecuencia y tratar temas de educación ambiental, atención al cliente, etc.

Arias (2019) en su investigación de tesis titulada *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno, periodo 2015 – 2016*. El objetivo general fue Analizar la incidencia del Control Interno en la

Gestión Administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria - Puno, periodos 2015-2016. La metodología fue de tipo y diseño no experimental, la población integrada por todo el personal de las diferentes áreas que funcionan dentro de la Dirección Regional Agraria de Puno, la muestra no probabilística para el trabajo de investigación. Se obtuvo los siguientes resultados un 67% indica que no se cumple la norma, un 53.33% debido a que no se contó con un flujo de caja debidamente sustentado para la determinación de ingresos y egresos, perjudicando el pago a los proveedores, y el 71% si saben que todo control interno es importante en toda clase de empresas, que permiten salvaguardar los recursos económicos y materiales. Llegó a la siguiente conclusión el porcentaje de garantía de responsables del manejo o custodia de fondos o valores se evidencia porque el personal de cierta manera no cumple debidamente con esta norma establecida en su totalidad y no asumen unos de los principios aplicables al sistema de Control Interno, el autocontrol, además no se define una política de Control Interno basado en las normas de Control Interno.

Antecedentes locales

Palomino (2014) en su investigación de tesis titulada *Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito san juan bautista*. Tuvo como objetivo general determinar si el control interno repercute en la gestión de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de san bautista, periodo 2010 a continuación, se presente la metodología desarrollada en la presente investigación que es descriptiva -correlacional , por que describe la realidad en que se encuentra el objeto de estudio , cuya relación de variable dependiente e independiente permite mejorar y aclarar a través de las teorías del control interno, basado en el modelo coco en la gestión de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros y como resultado de esta tesis se han

evaluado 25 preguntas a través de la encuesta. Obtuvo los siguientes resultados el 37.5 % expresa que solo algunas unidades móviles son de propiedad de la empresa y otras son de propietarios invitados, el 87.5% de empresas no cuenta con documentos de gestión, 37.5% de los entrevistados califica a la gestión de su empresa como buena a excelente, el 87.6 % de los entrevistados no se identifica con la empresa, el 75% de los entrevistados manifiesta que permitiría la supervisión, el 68.8 % de los entrevistados no toma en cuenta la inversión en el capital humano, el 68.8% manifestó que a veces recibe quejas, el 37.5% opina que el personal recibe felicitaciones por el logro obtenido, 75 % de estas empresas recibe información únicamente sobre el pago de impuestos (IGV y renta anual) y el 56.3% que pregunta a su personal sus puntos de vista. Concluyó que la finalidad fue dar una solución al problema en la gestión de empresas de transporte interprovincial de pasajero del distrito de san juan bautista para ello, se propone la repercusión en el control interno en la gestión de estas empresas con la finalidad de implementar etapas del modelo coco, los cuales van a contribuir al logro de metas y objetivos con una adecuada toma de decisiones y un mejoramiento de continuo que conlleve al desarrollo y buen gobierno de este tipo de empresas.

Paucar (2018) en sus investigación de tesis titulada *Control interno y relación con la gestión de tesorería de la dirección regional, agraria Ayacucho, 2018*. El objetivo general fue determinar la relación entre el control interno y la gestión de Tesorería en la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2017. Metodología de la investigación fue no experimental y nivel descriptivo, la población constituido por el total del personal que labora en la Dirección Regional Agraria Ayacucho. Obtuvo los siguientes resultados el 84% menciona que es malo el control interno dentro de esta institución, el 50% indica regular es el ambiente de control dentro de esta institución, el 100% de los encuestados manifiestan regular el riesgo dentro de

esta institución el 84% de los colaboradores lo califican como malo y 37% es bueno e la gestión de Tesorería en esta institución para sus trabajadores. Llegó a la conclusión en cuanto al Control Interno en la Dirección Regional Agraria, Ayacucho se logró identificar de acuerdo a la percepción de los encuestados que, presenta que una calificación de “malo” en un 84%, “regular” en un 16% y como “bueno”, en un 0%. Lo cual demuestra que el control interno se lleva de manera inadecuada en la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2017.

2.2. Bases teóricas

Variable: Control interno

Según Cosio (2018) El control interno es el conjunto de principios, fundamentales como reglas, acciones relacionadas en sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa sus objetivos y la finalidad que persigue generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de intereses que debe entender.

De acuerdo con Taylor (2017) El control interno es un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza que tiene el control de sus contables, procedimientos diarios y negocios y que se están siguiendo estas políticas.

Teniendo en cuenta a Gonzales (2020) conceptualiza que el control interno es un proceso que debe ser realizado por el directorio, la gerencia y el personal en otras palabras por toda la organización, se realiza con la finalidad de proveer la seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de la organización, es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. El control interno sirve para llevar el registro sobre su actividad y trazabilidad.

Tal como expresa Santillana (2015) Control Interno puede considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir y determinar su efectividad, se requiere de componentes como el ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividad de control, Sistemas de control y Supervisión.

Beneficios de contar con un sistema de control interno

- Reduce los riesgos de corrupción.
- Cumple los objetivos y metas plateados.
- Mejora el desarrollo organizacional.
- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Protege los recursos de las organizaciones.
- Confianza en la información.

Que es control

El control es “La palabra control proviene del término francés controle y significa Comprobación, Inspección o Intervención También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema” (Perez, 2016).

Tal como expresa Campoverde (2020) el control es el dominio sobre alguien o algo, un modo de fiscalización es decir un mecanismo para regular o sistematizar. En administracion el control es un mecanismo del proceso administrativo su objetivo es vereficar que los protocolos y objetivos de una empresa cumplan con las reglas y normas fijadas. Su objetivo del control es evitar erregularidades y corregir aquello que frena la productividad y efeciencia del sistema como los mecanismos del control de calidad.

Importancia de control interno

Según Amaro (2017) se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno.

Por otro lado (Moncallo, 2016) conceptualiza que empresa que lo adecuado es reducir los riesgos que se generan en cualquier tipo de situación (estratégicos, legales, crediticios, tecnológicos, etc.), también es indispensable considerar que dichos riesgos se deben gestionar, es en tal sentido que el control interno toma un papel relevante en las empresas.

Objetivo de control interno

Según Ocaña (2016) el objetivo del control interno descansa en tres objetivos particulares a si mismo toda la acción, medida, mediana o plan que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide e s una debilidad de control interno

Tal como manifiesta Corvo (2018) los objetivos del control interno es transmitir las políticas a toda la organización con la intención de proteger los activos minimizar errores y garantizar que las operaciones se realicen de manera aprobada.

Elementos y principios de control interno

De acuerdo con Santillana (2015) sostiene que los elementos y principios de control interno son los siguientes:

- **Autocontrol**

Es la capacidad que muestra cada trabajador al servicio de la empresa para inspeccionar su trabajo, detectar extravíos y efectuar correctivos para cumplir adecuadamente con los resultados que desean obtener en el ejercicio de su labor, de tal manera las tareas se desarrollan basados en los principios establecidos en la constitución política.

- **Autorregulación**

Es la capacidad que tiene la institución para emplear de manera interactiva al interior de la administración los métodos y operaciones establecidos en la política de la organización, lo cual permite el desarrollo y ejecución del sistema de control interno, bajo un ambiente de eficiencia, integridad y transparencia.

- **Autogestión**

Es la capacidad que tiene la empresa para interpretar, aplicar, coordinar y evaluar de manera efectiva, eficaz y eficiente la parte administrativa de la organización.

Fases de control interno

Según Varbaren (2018) el control interno es la guía y como también son procedimientos que las organizaciones desarrollan y siguen para evitar fraude en la empresa.

- **Analizar**

Esta es la primera fase del control interno trata de analizar el ambiente de las organizaciones. El ambiente de control de una compañía se define como que fija en tono de una organización como también es el primer paso de cada sistema de control como también influye la filosofía y una actitud del gerente.

- **Riesgos**

Esta es la segunda fase del control interno que trata de los riesgos de las organizaciones esta fase evalúa cada actividad y proceso buscando los riesgos potenciales.

- **Salvaguardar**

Esta es la tercera fase que esta diseña para crear e implementar maneras de cómo se puede evitar los riesgos de las organizaciones de sus procedimientos y actividades y esto es para ayudar a minimizar los riesgos que puedan sufrir.

- **Comunicación**

Esta es la cuarta fase del control interno, esta fase es para comunicar una nueva información en la organización como corresponde y apropiadamente esto trata de como la organización debe tener una buena comunicación entre la gerencia con los colaboradores y los dueños.

Auto control

Que ninguna persona debe tener el control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final y de esta manera ninguna persona debe ser capaz de registrar como autorizar y conciliar una transacción.

- **Desde arriba hacia abajo**

De arriba abajo quiere decir que ningún colaborador puede mandar a un directivo que si no más bien los colaboradores realizan sus actividades con la autorización de los altos directivos.

- **Costo menor que beneficio**

Esto quiere decir que el control interno no puede ser más costoso que las actividades no los beneficios, pero por otro lado el control interno es que también por que como dice el dicho nada es gratis en esta vida, sin embargo, esto no debe ser mayor que el beneficio.

- **Eficacia**

La eficacia nos dice que depende mucho de los resultados como del cumplimiento de los objetivos dentro de una organización.

Control interno según coso

El control interno es definido de muchas maneras, pero se ha intentado recoger en una sola definición. De esos esfuerzos el que más éxito tubo y un reconocimiento internacional es el modelo de Coso, si bien hay muchas otras alternativas entre ellas también destaca Cico.

Coso define que el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directos, la administración principal, y otros personales de la organización, diseñados para dar la segura razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización dentro de ellos están.

- Eficacia sobre las operaciones.
- Eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de normas.

Control administrativo

Según Helmut (2018) el control administrativo es un proceso mediante cual los gerentes influyen en otros miembros de la organización para implementar estrategias como también se ocupa de la coordinación, la designación de recurso la motivación y la medición del desempeño. El control administrativo tiene una medición extensa por lo tanto está relacionada y requiere de la contribución de la confiabilidad.

Planificación y control

Dentro de la relación entre la planificación y el control existe un vínculo estrecho. La planificación es un proceso en lo cual se establecen los objetivos de una empresa u organización y sus métodos para lograr sus objetivos y el control es el proceso que mide y dirige el desempeño real contra los objetivos planificados de la organización.

Componentes de ambiente control

Santillana (2015) define que los cinco componentes de control interno son los siguientes:

Dimensión 1: Ambiente de control

Es la base de todas las bases y es quien determina el funcionamiento de una organización además da mucha consciencia de colaboradores en la relación con temas de control aporta estructura y disciplina.

Los elementos que conforman el ambiente de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos.
- Autoridad y responsabilidad.
- Estructura organizacional.
- Políticas de personal.
- Clima de confianza en el trabajo.

Dimensión 2: Evaluación de riesgo

Este componente identifica y analiza el riesgo que atañe a las actividades de la empresa para determinar su futura gestión. “Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución” (La Contraloría, 2021).

Dimensión 3: Actividad de control

Son políticas que aseguran el cumplimiento sobre las medidas preventivas según sus objetivos establecidos.

Las actividades de control se dividen en las siguientes categorías.

- Controles de operación.
- Controles de información financiera.
- Controles de cumplimiento.
- Políticas para el logro de objetivos.
- Diseño de las actividades de control.

Dimensión 4: Sistemas de control

Trata de informar los esfuerzos que realiza a los individuos y áreas que conforman la organización con la finalidad de velar un adecuado desempeño laboral.

Los elementos de sistema de control son los siguientes:

- Identificación de información suficiente.
- Reevaluación de los sistemas de información.

Dimensión 5: Supervisión

Trata de actividades de inspeccionar, supervisar y hacer un seguimiento a las tareas para comprobar el funcionamiento pleno.

Los elementos de supervisión son los siguientes:

- Monitoreo del rendimiento.

- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno.
- Aplicación de procedimientos.
- Evaluación de la calidad del control interno.

Los componentes del sistema de control interno son determinados por sus características y necesidades de cada organización.

MYPES

La MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios SUANTA (2020).

Las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica es decir empresa, puede ser bajo cualquiera forma de organización, comercialización, producción, transformación de bienes o prestación de servicios. Las Micro y Pequeñas empresas tienen diferentes características y tamaños diferentes, pero se rigen por la misma bajo la misma regla, en el Perú por la ley MYPE (Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa), en donde constituye que el número de trabajadores en las Microempresas es de 1 a 10 trabajadores, mientras que las pequeñas empresas son de 1 a 50 trabajadores. Asimismo, la ley MYPE establece los niveles de ventas anuales para las microempresas debe ser un máximo de 150 Unidades Impositivas

Tributarias y para las pequeñas empresas podrá ser un máximo de 850 Unidades Impositivas Tributarias anuales.

Importancia de las Mypes en el Perú

Actualmente en el Perú existen aproximadamente 3,5 millones de micro y pequeñas empresas, representan el 40% del producto bruto interno, además con una oferta laboral del 80%, sin contar el autoempleo que genera. En los últimos años el crecimiento de las micro y pequeñas empresas ha sido importante para la economía peruana, existe alrededor de 16 mil millones de microempresas con requisitos para vender al estado. “Las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía, entre los más importantes su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal” (Sánchez , 2019).

Características de las Mypes

Según SUNAT (2020). Las micro y pequeñas se caracterizan por las siguientes:

- El número total de trabajadores:

La microempresa

Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

- Niveles de ventas anuales:

La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

MARCO CONCEPTUAL

Control interno

Según Orellana (2019) manifiesta que el control interno son acciones, planes, políticas, actividades, normas, procedimientos, métodos, registros, incluido las actitudes que practican las autoridades y sus colaboradores, con la finalidad de prevenir riesgos que puedan afectar en el futuro. Su estructura fundamental se basa en 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y supervisión.

La Contraloría (2021) indica que el control interno consiste a prevenir las irregularidades, riesgos y actos de corrupción en las instituciones públicas, menciona que son un conjunto de elementos para la organizaciones que están basados en control de gestión, planeación, organización, evaluación del personal, procedimientos y normas, los sistemas de información y comunicación, de esta manera busca concordancia y logra los metas organizacionales.

El control interno es un proceso integral, conocido como una herramienta para que ayude a una organización a cumplir sus objetivos, es decir son un conjunto de estrategias, acciones, planes, políticas, registros, normas, actividades, métodos, procedimientos e incluso actitudes que deben desarrollar los autoridades de una organización, con la finalidad de prevenir riesgos que pueden afectar a la empresa y a su personal. El objetivo principal del control interno es optimizar y promover la eficiencia y eficacia de manera transparente y económica en las operaciones que lo realizan.

Micro y pequeñas empresas

Microempresa

Según Arias (2018) menciona que las microempresas son las populares, ya que día a día acudimos a ellos, además son las mejores opciones y de manera efectiva para empezar a emprender y lograr crecer un negocio. Al referirnos a las microempresas estamos hablando de aquellas empresas que son capaces de operar con menos de 10 personas y además con un presupuesto mínimo a comparación de las demás tipos de empresas y tienen una gran capacidad de crecimiento.

Pequeñas empresas

Tal como afirma Arias (2018) las pequeñas empresas pueden ser de propiedad única o sociedad, estas empresas están en casi todas las industrias.

Las micro y pequeñas empresas son una unidad económica que está constituida ya sea por persona natural o jurídica. Las micro empresas generalmente a nivel internacional está constituida con menos de 10 personas, con un capital de menor cantidad y ofrecen productos y servicios, por otro lado las pequeñas empresas está constituida por al menos 35 personas y su capital es un poco más que la de micro empresa.

III. HIPÓTESIS

Hernández & Mendoza (2018) “No, no en todas las investigaciones descriptivas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio”.

La presente investigación titulada control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso turismo azul E.I.R.L del distrito Ayacucho, 2020. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta.

Hernández & Mendoza (2018) indican que, no experimental, porque se observa los fenómenos o acontecimientos tal como se da en su contexto natural.

Fue no experimental porque no se manipuló al variable control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Según Montano (2019) la investigación transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado y como también es bien usada en las ciencias sociales teniendo como referencia a una población humana determinada.

Fue transversal porque se realizó la investigación en un determinado periodo, tuvo un comienzo en el año 2020 y un final en el año 2021 del variable control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Para Martínez (2019) la investigación o como también llamada método descriptivo de investigación es el procedimiento más usado de la ciencia para describir las características del fenómeno sujeto o población que estudiar.

Fue descriptivo ya que se describió tal cual se dio el contexto del variable control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

4.2. Población y muestra

Población

La población en una investigación es generalmente una colección de individuos u objetivos que son el principal foco de una investigación, también se puede decir que la población tiene características comunes o similares y aquellas están compuestas por todos los elementos como personas, organismos, animales, entre otros que participan en la investigación. “La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, puede estar constituido por personas, animales, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” Oré (2015).

La población estuvo conformado por 12 trabajadores de la empresa turismo Azul E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Muestra

Según Oré (2015) indica que es un subconjunto de la población en la cual se lleva a cabo la investigación, de esta manera existen procedimientos para obtener la muestra como con fórmulas lógicas, es decir la muestra es una parte de la población.

La muestra es censal ya que se consideró el mismo que la población que fueron 12 trabajadores de la empresa turismo Azul E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	La Variable Control Interno puede considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir y determinar su efectividad, se requiere de componentes como el ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividad de control, Sistemas de control y Supervisión, Santillana (2015).	AMBIENTE DE CONTROL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1. ¿Ud. considera que existe una estructura organizacional definida a la misión, visión y metas dentro de la empresa?	LIKERT
			ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2. ¿Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?	
			EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3. ¿Ud. es evaluado por su desempeño dentro de la empresa?	
		EVALUACIÓN DE RIESGOS	OBJETIVOS DE OPERACIÓN	4. ¿La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos?	
			OBJETIVOS DE INFORMACIÓN	5. ¿La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico?	
			OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO	6. ¿Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos?	
		ACTIVIDAD DE CONTROL	CONTROL DE OPERACIÓN	7. ¿La empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo	
			CONTROL DE INFORMACIÓN	8. ¿Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos?	
			CONTROL DE CUMPLIMIENTO	9. ¿En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna?	
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	10. ¿Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación?	
				11. ¿La empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades?	

				12. ¿Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada?	
		SUPERVISIÓN	MONITOREO	13. ¿La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos?	
			SEGUIMIENTO	14. ¿Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos?	

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Encuesta

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica encuesta, una escala de medición de tipo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

La encuesta es la técnica de investigación consistente en el planteamiento de las interrogantes que se aplicadas a los trabajadores de la empresa con el propósito de obtener información para la investigación. Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla (Rodríguez, 2015). “La encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema particular” (Campos & Casas , 2016).

Cuestionario

El instrumento utilizado para el trabajo de investigación fue el cuestionario que consta de 14 preguntas relacionadas al control interno en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación, permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos” (Amador, 2017).

4.5. Plan de análisis

El análisis se realizó con la recolección de datos a través de una encuesta y el cuestionario de 14 preguntas, de los resultados alcanzados se realizó la estadística descriptiva para poder dar resultados mediante las tablas de frecuencias relativas y de porcentaje. Asimismo, se hizo el uso del programa Excel para hacer los cuadros y gráficos. El informe de la investigación se desarrolló de acuerdo a lo reglamentado con una revisión bibliográfica, los capítulos de resultados y discusión serán integrados para una mejor comprensión.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA			
				Población y muestra	Método	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020?	¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020 y cómo se mejoraría	<p>Objetivo general Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos 1. Describir las características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. 2. Describir las características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. 3. Describir las características de la actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. 4. Describir las características de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. 5. Describir las características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020. 6. Elaborar un plan de mejora del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.</p>	CONTROL INTERNO	<p>Población La población estuvo conformado por 12 trabajadores de la Turismo Azul E.I.R.L. del distrito de Ayacucho</p> <p>Muestra Se consideró la misma cantidad de la población por ser censal.</p>	Fue de diseño experimental – transversal – descriptivo de propuesta.	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>	<p>Plan de análisis - Microsoft Excel - Word - PDF - Turnitin - Microsoft Power Point - Mendeley</p>

4.7. Principios éticos

La investigación es veraz, por lo que el trato es imparcial a todos aquellos que participan en el estudio, así como establece la norma de los principios éticos. Asimismo, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Se consideró en cuenta el principio de libre participación y derecho a estar informado de las personas que son parte de la investigación a los cuales se les informó sobre la finalidad y los resultados de la presente investigación, asimismo se les informó que tienen la libertad propia de participa.

Se consideró el principio de beneficencia y no maleficencia ya que la investigación tiene un balance entre riesgo beneficio positivo y justificado, con el fin de cuidar la vida y el bienestar de las personas q pertenecen a la investigación. Asimismo, se considera la conducta del investigador hacia las reglas que no se debe causar ningún daño más bien debe maximizar los beneficios.

La presente investigación cumple con el principio del cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad lo cual consiste en el cuidado del medio ambiente y las plantas, se evitará daños.

La presente investigación cumple con el principio de justicia, lo cual consiste en el bien común antes que nuestro interés personal. Asimismo, se cumple con el trato por igualdad a todos los participantes durante la investigación y todos tienen derecho a los resultados.

La investigación se realizó con toda la transparencia y por otro lado guarda la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Características del ambiente de control	N	%
Ud. considera que existe una estructura organizacional definida a la misión, visión y metas dentro de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	5	42.00
Siempre	4	33.00
Total	12	100.00
Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	2	17.00
Casi siempre	5	42.00
Siempre	4	33.00
Total	12	100.00
Es evaluado por su desempeño dentro de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	5	42.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Características de la evaluación de riesgos	N	%
La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos		
Nunca	3	25.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	1	8.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	4	33.00
Total	12	100.00
Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi siempre	5	42.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Características de actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Características de actividad de control	N	%
La empresa cuenta con controles establecidos para el logro su objetivo		
Nunca	1	8.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	4	33.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos		
Nunca	4	33.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	4	33.00
Casi siempre	1	8.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna		
Nunca	1	8.00
Casi nunca	2	17.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	2	17.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 4

Características de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Características de información y comunicación	N	%
Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	2	17.00
Total	12	100.00
La empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	17.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi siempre	4	33.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 5

Características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Características de la supervisión	N	%
La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	7	58.00
Siempre	5	42.00
Total	12	100.00
Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	6	50.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 6

Propuesta de mejora del control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Indicador	Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Clima laboral	No hay una buena administración de recursos humanos. El 71% de los encuestados mencionaron que su jefe no realiza actividades que fomenta la integración del personal y favorece al clima laboral.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la importancia del recurso humano.	Ejecutar taller de fortalecimiento y concientizar al gerente sobre la importancia del recurso humano.	Gerente.
Técnicas para identificar riesgos	La empresa no cuenta con objetivos de operación. El 71% de los encuestados mencionaron que la empresa no tiene implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos.	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre la prevención de riesgos, implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos.	
Control de activos	No se lleva a cabo el control de información sobre los activos de la empresa. El 74% de los encuestados mencionaron que la empresa no lleva un control de entrada y salida de activos.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la importancia de llevar control sobre los activos que posee la empresa.	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre el control de los activos de la empresa.	

Nota: Elaboración propia.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales de la empresa

1.1. Razón social: Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L

1.2. Ubicación: Av. Cusco Nro. 345 (al Frente Terminal Sur).

1.3. Representante: Gerente.

1.4. Actividad económica: Servicio de transporte interprovincial de pasajeros.

2. Justificación

Desarrollar el plan de mejora es importante ya que la empresa Turismo Azul E.I.R.L. requiere mejorar su control interno, para mejorar su valoración. Cabe recalcar que el control interno debe nacer desde la cima de la empresa, en este caso desde la gerencia teniendo en cuenta que la estructura del control interno debe ser integral, involucrando a todas las personas que forman parte de la empresa. Se detectó en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. que no hay una buena administración de recursos humanos, la empresa no cuenta con objetivos de operación y no se lleva a cabo el control de información sobre los activos de la empresa.

3. Misión

Brindar un servicio de transporte terrestre, satisfaciendo plenamente en tiempo y forma los requerimientos de nuestros clientes garantizando un servicio que destaque por la seguridad, puntualidad y calidad.

4. Visión

Ser líder en el transporte interprovincial de pasajeros en Ayacucho. Procurar soluciones eficientes a las necesidades del cliente, ofreciendo a nuestros clientes un servicio integral y personalizado de calidad.

5. Objetivos

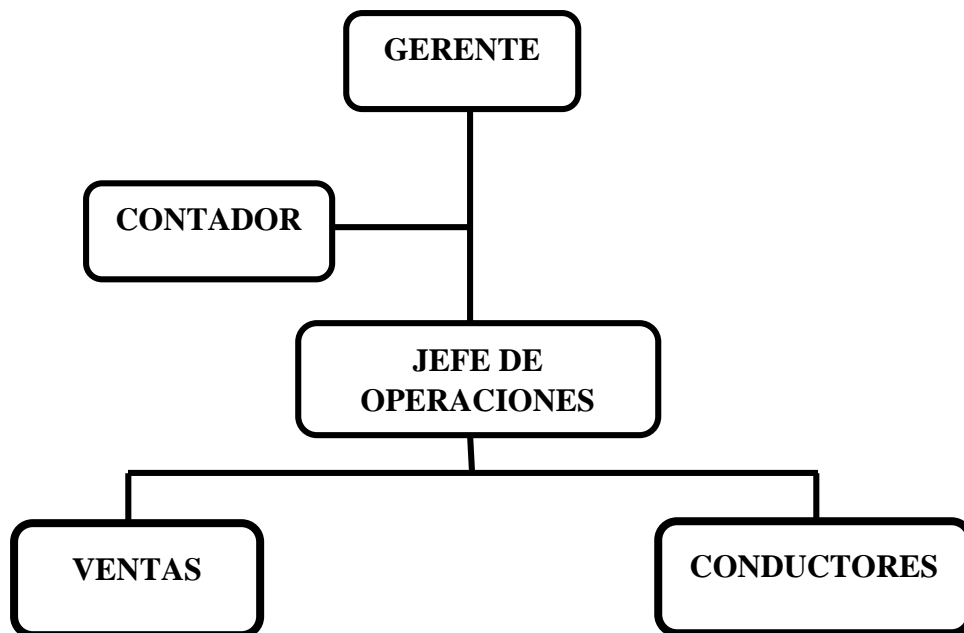
5.1. Objetivos empresariales a corto plazo

- Mejorar la administración de recursos humanos.
- Implementar técnicas para identificar y analizar los riesgos
- Crear un base de datos para registrar la entrada y salida de los activos de la empresa

5.2. Objetivos empresariales a largo plazo

Lograr mejorar el control interno en el micro y pequeña empresa Turismo Azul E.I.R.L.

6. Organigrama



6.1 Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración. - Experiencia de 2 años como gerente en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Dirige y controla la empresa. - Organiza reuniones con los trabajadores. - Evaluar el desempeño de los trabajadores. - Organizar las capacitaciones de los personales. - Planear, organizar, coronizar y controlas las actividades dentro de la empresa.
Dependencia	Propietario.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico de contabilidad. - Experiencia mínimo de 2 años en el rubro. - Manejo de Excel y otros programas similares. - Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo es la capacidad numérica, de lenguaje y conocimientos contables, tributarios y financieros.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa. - Presentar informes de los estados financieros.
Dependencia	Gerente.

Cargo	Jefe de Operaciones
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Egresado o técnico de administración. - Experiencia mínimo de un 1 año en rubro. - Conocimientos en servicios al cliente. - Conocer las normas y reglamentos de tránsito.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña y formula las estrategias administrativas de la empresa. - Administra los recursos y garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados.
Dependencia	Gerente.
Cargo	Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Secundaria completa o técnico en cursos de atención al cliente. - Experiencia mínimo de 1 año en el puesto.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de comunicación, empatía y la paciencia. - Debe ser capaz de escuchar y entender al cliente, para proponer soluciones que sean beneficiosas tanto para la empresa como para el cliente.
Dependencia	- Jefe de Operaciones
Cargo	Conductor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de 3 años en la conducción de vehículos de categoría M1. - Conocer las rutas. - Contar con habilidades mecánicas.
Funciones	- Conducir
Dependencia	- Jefe de operaciones.

7. Diagnostico empresarial

ANÁLISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	O1. Vehículos propios. O2. Vehículos modernos. O3. Choferes con experiencia. O4. Cuenta con personal para mantenimiento de las unidades de transporte.	D1. Pocos vehículos. D2. No existe una buena administración de recursos humanos. D3. No cuentan con base de datos para registrar sus activos.
OPORTUNIDADES	F-O	D-O
F1. Crecimiento del mercado en la región. F2. Mercados accesibles. F3. Posibilidad de adquirir vehículos para prestar servicios más eficientes.	1. Aprovechar los vehículos propios para captar mayor cantidad de cliente y fidelizar. 2. Incrementar el número de clientes de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. a través de la innovación de una compañía a nivel provincial y nacional.	1. Adquirir más vehículos y de esta manera aprovechar los mercados accesibles. 2. Implementar reglamentos y normas para ser más eficientes con nuestros clientes. 3. Gestionar los recursos humanos. 4. Implementar base de datos para registrar sus activos.
AMENAZAS	F-A	D-A
1. Aumento del precio de combustible. 2. Accidentes 3. Nuevos competidores.	1. Equilibrar a la competencia a través de la oferta de nuevos servicios turísticos. 2. Mantener estratégicamente sus precios o costes sin disminuir la calidad de sus servicios.	1. Realizar un plan estratégico para consolidar su imagen como empresa.

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
No hay una buena administración de recursos humanos.	Falta de capacitación, falta de comunicación, falta de compromiso y conciencia laboral.
La empresa no cuenta con objetivos de operación.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos.
No se lleva a cabo el control de información sobre los activos de la empresa.	Falta de información de los activos financieros, comerciales, personales, y otros medios de almacenamiento.

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del Problema
No hay una buena administración de recursos humanos.	Falta de capacitación, falta de comunicación, falta de compromiso y conciencia laboral.	Estos problemas surgen mediante la gestión de cambio, el desarrollo de liderazgos y también por la medición de la efectividad el área de RRHH.
La empresa no cuenta con objetivos de operación.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos.	No se encuentra un plan de proceso productivo y la comunicación entre la parte administrativa de la empresa.
No se lleva a cabo el control de información sobre los activos de la empresa.	Falta de información de los activos financieros, comerciales, personales, y otros medios de almacenamiento.	No utiliza un sistema de gestión de seguridad.

10. Establecer soluciones

10.1 Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acción De Mejora
No hay una buena administración de recursos humanos.	Falta de capacitación, falta de comunicación, falta de compromiso y conciencia laboral.	Ejecutar taller de fortalecimiento y concientizar al gerente sobre la importancia del recurso humano.
La empresa no cuenta con objetivos de operación.	Desconocimiento por parte del gerente sobre la implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos.	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre la prevención de riesgos, implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos. Perfeccionar técnicas muchas más eficientes y efectivas para el resultado.
No se lleva a cabo el control de información sobre los activos de la empresa.	Falta de información de los activos financieros, comerciales, personales, y otros medios de almacenamiento	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre el control de los activos de la empresa. Actualizar los datos digitales, activos tangibles, activos intangibles, sistemas operativos, etc.

10.2 Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Ejecutar taller de fortalecimiento y concientizar al gerente sobre la importancia del recurso humano.	Representante	S/. 4,000.00	- Internet - Computadora	5 meses
2	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre la prevención de riesgos, implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos. Perfeccionar técnicas muchas más eficientes y efectivas para el resultado.	Representante	S/. 3,000.00	- Internet - Computadora	3 meses
3	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre el control de los activos de la empresa. Actualizar los datos digitales, activos tangibles, activos intangibles, sistemas operativos, etc.	Representante	S/. 5,000.00	- Internet - Computadora	2 meses

Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Ejecutar taller de fortalecimiento y concientizar al gerente sobre la importancia del recurso humano.	01/09/2022	30/12/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre la prevención de riesgos, implementación de técnicas para identificar y analizar riesgos. Perfeccionar técnicas muchas más eficientes y efectivas para el resultado.	01/09/2022	11/11/2022	X				X				X					X		
3	Ejecutar charla dirigido gerente de la empresa sobre el control de los activos de la empresa. Actualizar los datos digitales, activos tangibles, activos intangibles, sistemas operativos, etc.	01/09/2022	01/12/2022	X				X				X					X		

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Estructura organizacional: El 42% de los trabajadores mencionan que en la empresa existe la estructura organizacional definida a la misión, visión y metas. (Tabla 1). Los resultados se Coinciden con Suárez (2018) donde 75% está de acuerdo que la estructura organizacional resulta para adecuado para el tamaño, actividades operacionales y ubicación de la compañía, Se demuestra que la empresa Turismo Azul E.I.R.L. tiene bien estructurado su visión, misión y metas.

Administración de recursos humanos: El 42% de los trabajadores mencionan que su jefe realiza actividades que fomenta la integración del personal y favorece al clima laboral (Tabla 1). Los resultados coincide con Camacho (2018) donde menciona que el 75% indicó que existe un buen clima laboral en la empresa de Autotransporte de pasajeros ruta 07 Chamapa, la cual contiene el manual de organización basada en el modelo coso, que le ayudará al mejor aprovechamiento de sus recursos y como también fortalecerá su permanencia en el mercado y sobre todo ofreciendo un servicio de calidad a sus usuarios. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. no realizan actividades que fomentan la integración del personal y por lo tanto no favorecen el clima laboral.

Evaluación de desempeño: El 42% siempre la empresa evalúa su desempeño. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. el personal es evaluado para medir su desempeño (Tabla 1). Los resultados coinciden con Suárez (2018) donde menciona que el

58% existe una estrategia para medir el desempeño del empleado, la cual contiene el manual de organización basada en el modelo coso, que le ayudará al mejor aprovechamiento de sus recursos y como también fortalecerá su permanencia en el mercado y sobre todo ofreciendo un servicio de calidad a sus usuarios. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. no realizan actividades que fomentan la integración del personal y por lo tanto no favorecen el clima laboral.

Tabla 2. Características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Objetivos de operación: El 42% de los trabajadores mencionan que la empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos (Tabla 2). Los resultados se contrastan con Suárez (2018) donde menciona que el 75% indicó que la empresa tiene implementado técnicas para los detectar riesgos en la empresa, la cual contiene el manual de organización basada en el modelo coso, que le ayudará al mejor aprovechamiento de sus recursos y como también fortalecerá su permanencia en el mercado y sobre todo ofreciendo un servicio de calidad a sus usuarios. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. no realizan actividades que fomentan la integración del personal y por lo tanto no favorecen el clima laboral. Donde se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. no tiene implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos.

Objetivos de información: El 33% de los trabajadores indicaron que la empresa identifica los riesgos para cada objetivo estratégico (Tabla 2). Los resultados se contrastan con Arias (2019) donde menciona que el 71% si saben que todo control interno es importante en toda clase de empresas, que permiten salvaguardar los recursos económicos y materiales. Así

mismo el gerente de la empresa de transportes flores hnos. S.R.L, afirma que en el desarrollo de sus funciones trata de identificar riesgos y adopta medidas para disminuirlo. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. los trabajadores identifican riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. identifican los riesgos para casa objetivo estratégico.

Identifican riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos: El 50% manifiesta que los trabajadores identifican riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos (Tabla 2). Los resultados coinciden con Arias (2019) donde menciona que el 71% de los representantes adopta medidas contra los riesgos en las micro y pequeñas empresas. Así mismo el gerente de la empresa de transportes flores hnos. S.R.L, afirma que en el desarrollo de sus funciones trata de identificar riesgos y adopta medidas para disminuirlo. Se demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. los trabajadores identifican riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos.

Tabla 3. Características de la actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

La empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo: El 33% manifiesta que la empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo (Tabla 3). Los resultados coinciden con Zambrano (2015) quien menciona que el 25.53% solo en área contable conocen que es un sistema de control interno y que en algunos casos desconocen la importancia del control interno. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. cuentan con controles establecidos para el logro de su objetivo. Asimismo, la empresa de

transporte terrestre interprovincial de pasajeros -A.C.A.T.I.P no cuenta con sistemas de información que disponen las áreas, que faciliten la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

Control de información: El 33% manifiestan que la empresa lleva un control de entrada y salida de activos (Tabla 3). Los resultados coinciden con Ramos (2018) quien menciona que en el transporte interprovincial de pasajes en Perú y de Turismo Civa S.A.C. Un 25% como respuesta No y un 75% como respuesta SI, indicaron que realizan registro de sus activos. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. Estos resultados. Se demostró que no se lleva un control de entrada y salida de activos dentro de la microempresa.

La empresa registra los recibos y comprobantes de forma oportuna: El 42% manifiesta que la empresa registra los recibos y comprobantes de forma oportuna (Tabla 3). Los resultados coinciden con Zambrano (2015) donde el 61.7% cree que las transacciones diarias para el registro contable se realiza oportunamente y contrastan con Palomino (2014) donde menciona que el 87.5% de empresas no cuenta con registro de recibos y también contrasta con Arias (2019) donde un 53.33% debido a que no se contó con un flujo de caja debidamente sustentado para la determinación de ingresos y egresos. Se muestra que si registran los recibos y comprobantes de forma oportuna.

Tabla 4. Características de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Información y comunicación: El 42% de los trabajadores manifiesta que el jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación (Tabla 4).

Los resultados coinciden con Arias (2019) donde menciona que el 30% son escuchados por su jefe y también coincide con Zambrano (2015) el 100% no participa el personal en la toma de decisiones de la empresa. Se demostró que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. el jefe lo toma en cuenta su opinión de los trabajadores para solucionar problemas de información y comunicación.

Información: El 25% manifiesta que la empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades (Tabla 4). Los resultados coinciden con Palomino (2014) donde menciona que el 87.5% de empresas no cuenta con documentos de información para cumplir con sus actividades y coincide con Zambrano (2015) donde el 85.1% si la empresa le ha facilitado el reglamento interno con las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo y contraste con Suárez (2018) en donde el 75% está de acuerdo que tienen los empleados la información adecuada y oportuna para cumplir las responsabilidades de su trabajo. Se demostró que la empresa Turismo Azul E.I.R.L. cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades.

Comunicación: El 42% de los trabajadores manifiesta que su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada (Tabla 4). Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. Los resultados coinciden con Zambrano (2015) quien menciona que en la empresa transporte terrestre interprovincial de pasajeros -A.C.A.T.I.P. el 65% indicaron SI y el 35% indicaron NO, el gerente de la empresa tiene una adecuada comunicación con los funcionarios y trabajadores que permitan que la información fluya de manera de clara y sistemática. El jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada.

Tabla 5. Características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Monitoreo continuo: El 58% de los trabajadores mencionan que casi siempre la empresa realiza monitoreo a sus vehículos (Tabla 5). Los resultados coinciden con Palomino (2014) donde el 75% de los entrevistados manifiesta que permitiría la supervisión y contrastan con Paucar (2018) el 84% de los colaboradores lo califican como malo el monitoreo; y el 0% lo califica como bueno; lo cual sin duda representa un gran problema. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. se realiza monitoreo a sus vehículos para detectar alguna falla.

Exceso de carga: El 50% verifican el exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos (Tabla 5). Los resultados coinciden con Paucar (2018) el 26% de los colaboradores lo califican como malo el exceso de carga; y el 0% lo califica como bueno; lo cual sin duda representa un gran problema. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. se realiza monitoreo a sus vehículos para detectar alguna falla. Lo cual demuestra que en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. los trabajadores verifican el exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos.

VI. CONCLUSIONES

Conclusiones

La mayoría el 91% de los encuestados de la microempresa consideran que ambiente de control es bueno donde consideran que en la empresa existe la estructura organizacional definida a la misión, visión y metas.

La mayoría el 74% de los encuestados consideran que la evaluación de riesgos es bueno así mismo, consideran que la empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo, considera también que la empresa registra los recibos y comprobantes de forma oportuna finalmente, consideran que la empresa no lleva un control de entrada y salida de activos.

La mayoría el 54% de los encuestados consideran que las actividades de control son bueno así mismo, consideran que la empresa identifica los riesgos para casa objetivo estratégico identifican también los riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos finalmente, consideran que la empresa no tiene implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos.

La mayoría el 87% de los trabajadores consideran que la información y comunicación es bueno, consideran también que el jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación del mismo modo, consideran que la empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades finalmente, que su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada.

La mayoría el 58% de los trabajadores consideran que la supervisión es buena así mismo, consideran que la empresa realiza monitoreo a sus vehículos y finalmente, consideran que los trabajadores verifican el exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos.

La mayoría de los encuestados de la microempresa consideran que el control interno se caracteriza por contar con un buen ambiente de control y que se lleva a cabo una buena evaluación de riesgos dentro de la empresa Turismo Azul E.I.R.L. Se hace control de actividades, hay un buen sistema de información y se lleva la supervisión.

El plan de mejora permitirá mejorar el control interno en la empresa Turismo Azul E.I.R.L. mediante la gestión de recursos humanos, una buena evaluación de riesgos, llevando el control de sus activos ya sea tangibles o intangibles. Un buen control interno logra mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones que realiza la empresa, además asegura el cumplimiento del marco normativo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Aprobar el sistema de control siempre por la gerencia en este caso por el dueño ya que la máxima autoridad dentro de la empresa, la cual debe ser transmitida al personal y dar a conocer la importancia y asegurar su funcionamiento. El control interno depende mucho de la comunicación que realiza la máxima autoridad dentro de la empresa para que los controles se lleven de manera adecuada y persistan en el tiempo.

Contar con un sistema adecuada de gestión de riesgos, además de prevenir ayuda a la organización a cumplir con sus objetivos trazados. Los sistemas de riesgos ofrecen herramientas para implementar una buena gestión de riesgos, además permite cumplir con los requisitos legales.

Implementar un adecuado control interno para detectar las debilidades y buscar la mejora continua y que influya positivamente en la gestión administrativa, asimismo, deben evaluar periódicamente el control interno y a la vez pueda ayudar al logro de las metas y objetivos trazados por la empresa.

Implementar estrategias de información y comunicación ya que es la base de toda empresa para llevar a cabo sus actividades. Las estrategias de comunicación es una herramienta de empresas que ayuda a elaborar, definir y lanzar el mensaje de manera efectiva a través de cualquier canal.

Capacitar al personal cada cierto tiempo, de esta forma los trabajadores será más competitivos y buscarán soluciones ante cualquier dificultad que se pueda presentar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, M. (2017). *El cuestionario de la investigación* .
doi:<http://manuelgalan.blogspot.com/2017/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Amaro, G. A. (2017). *La Importancia Del Control Interno En La Empresa*. Obtenido de <https://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Arias, E. (2018). *Medinas empresas*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mediana-empresa.html>
- Arias, M. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno, periodo 2015- 2016. Puno, Peru*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias_Reinoso_Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos , D., & Casas , J. (2016). *La encuesta como técnica de investigación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Campoverde, F. (2020). *Control*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Choix, A. R. (17 de Enero de 2015). *La Importacia Del Control Interno de transportes En Las Pequeñas Y Medianas Empresas En Mexico*. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Corvo, H. (2018). *Control Interno Contable*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>

- Cosio, V. I. (2018). *Que Es El Control Interno*. Obtenido de http://www.iner.salud.gob.mx/descargas/planeacion/control_interno.pdf
- Gonzales, M. E. (2020). *Control Interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- Gonzales, R. (2022). *Las expectativas de las pymes en España en 2022*. Madrid. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/01/30/pyme/1643576693_662438
- Helmut, C. (2018). *Control Administrativo*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/control-administrativo/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- La Contraloría. (2021). *Control Interno*. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- M.J.Taylor. (Noviembre de 2017). *Control Interno*. Obtenido de https://www.ehowenespanol.com/definicion-control-interno-sobre_366550/
- Macarlupu, M. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú*. Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Martinez, C. (2019). *Investigacion Descriptiva*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

- Moncallo, C. (Julio de 2016). *Importancia Del Control Interno En Las Empresas*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Montano, J. (2019). *Investigacion Transversal*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Ocaña, A. A. (5 de Marzo de 2016). *Objetivos del control interno*. Obtenido de <https://prezi.com/lix8809pyauv/objetivos-del-control-interno/>
- Oré. (2015). *Imprenta multicervicios publigraf*.
- Orellana, P. (2019). *Control de calidad*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control_interno.
- Palomino, A. J. (2014). *Repercucion Del Control Interno En La Gestion Del Transporte Interprovincial De Pasajeros Del Distrito San Juan Bautista. Ayacucho, Perú*. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paucar, L. (2018). *Control interno y relación con la gestión de tesorería de la dirección regional, agraria Ayacucho,2018. Ayacucho*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8548/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_TESORERIA_PAUCAR_CARDENAS_LUIS_ANTONIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, P. J. (2016) *Definicion De Control*. Obtenido de Definición de control (<https://definicion.de/control/>)
- Ramos, F. E. (2018). *Los Mecanismos De Control Interno En El Area De Operaciones Del Sector Transporte Interprovincial De Pasajeros En El Perú. Piura, Perú*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3032/M>

- Rodríguez, M. (2015). *La técnica de la encuesta*. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/#comment-240>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control intern*. Pearson. Obtenido de [http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Suárez, G. (2018). *Análisi del cobtrol interno en la gestión de invenstario del alo 2017 en la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15540/1/UPS-GT002144.pdf>
- SUNAT. (2020). *La Micro y pequeña empresa*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Zambrano, L. D. (2015). *EL Control Interno y Su Revevancia En El Cumplimiento De Objetivos Institucionales En La Asociacion De Compañias y Afines De Transporte Terrestre Interprovincial De Pasajeros - A.C.A.T.I.P. De La Ciudad De Ambato Provincia De Tungurahua. Ambato, Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17245/1/T3001i.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre 2022 - 1															
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Prepuestado desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Unidad	Precio unitario	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	30	0.10	3.00
• Fotocopias	20	0.10	2.00
• Anillado	1	5.00	5.00
• Libro	2	15.00	30.00
• Lapicero	3	1.00	3.00
Servicios			
• Uso de turnitin	1	50.00	50.00
Servicios			93.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	12	44.00	44.00
Sub total			44.00
Total de presupuesto desembolsable			137.00
Prepuestado no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	4	30.00	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	2	35.00	70.00
• Soporte informativo (Módulo de investigación del ERP university – MOIC)	4	40.00	160.00
• Publicidad de artículo en repositorio institucional	1	50.00	50.00
Sub total			400.00
Recursos humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	4	63.00	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			789.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dueño o representante	Ubicación
1	Turismo Azul E.I.R.L.	Jaime Curo Leoncio	RQJQ+CMM, Ayacucho 05002

Anexo 4: Carta de autorización de la empresa

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

SOLICITO: Permiso para realizar proyecto de tesis.

SEÑOR: GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TURISMO AZUL E.I.R.L.

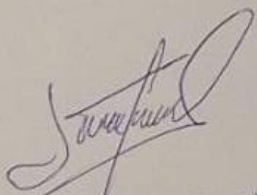
Yo, PULLO BEJAR, Roger, Identificado con DNI N° 74690503, con domicilio en Jr. los albañiles S/N, del distrito de San Juan Bautista. Ante Ud. me presento y expongo.

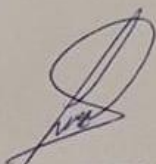
Que mi persona de la carrera profesional de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Ayacucho, viene desarrollando el curso de Tesis. Solicito autorización para realizar el proyecto de tesis que lleva por título Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L del distrito Ayacucho, 2020. Este proyecto se desarrolla con la finalidad de optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto:


Ruego a Ud. acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Ayacucho, 10 de junio del 2021


JAI ME CO RO LEONCIO
DNI 42 566 76 0


Roger Pullo Bejar

Anexo 5: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula control interno en el micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso TURISMO AZUL E.I.R.L DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020

Y es dirigido por PULLO BEJAR, Roger, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: es describir como es el control interno en las micro y pequeñas del rubro de transporte interprovincial de pasajeros caso TURISMO AZUL E.I.R.L del distrito Ayacucho, 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

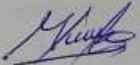
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de whatsapp 983582570. Si desea, también podrá escribir al correo rogerpullobejar07@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: MARIO BEJAR SULCA

Fecha: 27-10-20

Correo electrónico: Bejar.sulca@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula control interno en el micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso TURISMO AZUL E.I.R.L DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020

Y es dirigido por PULLO BEJAR, Roger, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: es describir como es el control interno en las micro y pequeñas del rubro de transporte interprovincial de pasajeros caso TURISMO AZUL E.I.R.L del distrito Ayacucho, 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

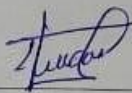
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de whatsapp 983582570. Si desea, también podrá escribir al correo rogerpullobejar07@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Orluro Ayala Lizarbe

Fecha: 27-10-20

Correo electrónico: ayalalizarbe07@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula control interno en el micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso TURISMO AZUL E.I.R.L DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020

Y es dirigido por PULLO BEJAR, Roger, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: es describir como es el control interno en las micro y pequeñas del rubro de transporte interprovincial de pasajeros caso TURISMO AZUL E.I.R.L del distrito Ayacucho, 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de whatsapp 983582570. Si desea, también podrá escribir al correo rogerpullobejar07@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Glodis Gomez Sulca

Fecha: 27-10-20

Correo electrónico: gladis1970@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 6: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE Y TURISMO: CASO EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO AZUL, DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta.

Agradezco su tiempo y su colaboración.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N°	CRITERIO	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Ud. considera que existe una estructura organizacional definida a la misión, visión y metas dentro de la empresa?					
2	¿Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?					
3	¿Ud. es evaluado por su desempeño dentro de la empresa?					
4	¿La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos?					
5	¿La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico?					

6	¿Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos?					
7	¿La empresa cuenta con controles establecidos para el logro de su objetivo?					
8	¿Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos?					
9	¿En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna?					
10	¿Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación?					
11	¿La empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades?					
12	¿Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada?					
13	¿La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos?					
14	¿Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos?					

GRACIAS...


Anexo 7: Validación de cuestionario

VALIDACIÓN

Yo Graciel Luis Escriba Najarro identificado con N° DNI 43332366 licenciado en Administración con CARNET DE COLEGIO N° 10637 He revisado el proyecto de tesis CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TURISMO AZUL E.I.R.L DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020, que desarrolla el bachiller en administración PULLO BEJAR ROGER, con DNI N.º 74690503, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, de octubre del 2020



Lic. Adm. Graciel Luis Escriba Najarro
CLAD N° 10637

.....

Firma y/o sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Paul Joel Ruiz Berrocal, identificado con el número de DNI N° 41902942 licenciado en Administración con CARNET DE COLEGIO N° 05191 he Revisado el proyecto de tesis denominado “CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE Y TURISMO: CASO EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO AZUL, DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020” que desarrolla el bachiller en administración PULLO BEJAR, ROGER, CON DNI N° 74690503, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

APROBADO

SI

NO



Lic. Adm. Paul Joel Ruiz Berrocal
C. CO. 05191

Anexo 8: Hoja de tabulación

Características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Ud. considera que existe una estructura organizacional definida a la misión, visión y metas dentro de la empresa.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	I	1	8.00
	A veces	II	2	17.00
	Casi siempre	IIII	5	42.00
	Siempre	III	4	33.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	I	1	8.00
	A veces	II	2	17.00
	Casi siempre	IIII	5	42.00
	Siempre	III	4	33.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Es evaluado por su desempeño dentro de la empresa	Nunca		0	0.00
	Casi nunca		0	0.00
	A veces	IIII	5	42.00
	Casi siempre	IIII	5	42.00
	Siempre	II	2	17.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00

Características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos	Nunca		3	25.00
	Casi nunca	III	3	25.00
	A veces	IIII	5	42.00
	Casi siempre	I	1	8.00
	Siempre		0	0.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	I	1	8.00
	A veces	III	3	25.00
	Casi siempre	IIII	4	33.00
	Siempre	III	4	33.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca		0	0.00
	A veces	I	1	8.00
	Casi siempre	IIII	5	42.00
	Siempre	IIII-I	6	50.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00

Características de la actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
La empresa cuenta con controles establecidos para el logro su objetivo.	Nunca	I	1	8.00
	Casi nunca	I	1	8.00
	A veces	III	4	33.00
	Casi siempre	III	4	33.00
	Siempre	II	2	17.00
	Total	III-III-II	12	100.00
Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos.	Nunca	III	4	33.00
	Casi nunca	III	3	25.00
	A veces	III	4	33.00
	Casi siempre	I	1	8.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III-III-II	12	100.00
En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna.	Nunca	I	1	8.00
	Casi nunca	II	2	17.00
	A veces	III	5	42.00
	Casi siempre	II	2	17.00
	Siempre	II	2	17.00
	Total	III-III-II	12	100.00

Características de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	I	1	8.00
	A veces	IIII	5	42.00
	Casi siempre	III	4	33.00
	Siempre	II	2	17.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
La empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	II	2	17.00
	A veces	III	3	25.00
	Casi siempre	III	4	33.00
	Siempre	III	3	25.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca		0	0.00
	A veces	IIII	5	42.00
	Casi siempre	III	4	33.00
	Siempre	III	3	25.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00

Características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos	Nunca		0	0.00
	Casi nunca		0	0.00
	A veces		0	0.00
	Casi siempre	IIII-II	7	58.00
	Siempre	IIII	5	42.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos.	Nunca		0	0.00
	Casi nunca		0	0.00
	A veces	III	3	25.00
	Casi siempre	IIII	6	50.00
	Siempre	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

Anexo 9: Figuras estadísticas

Características del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito

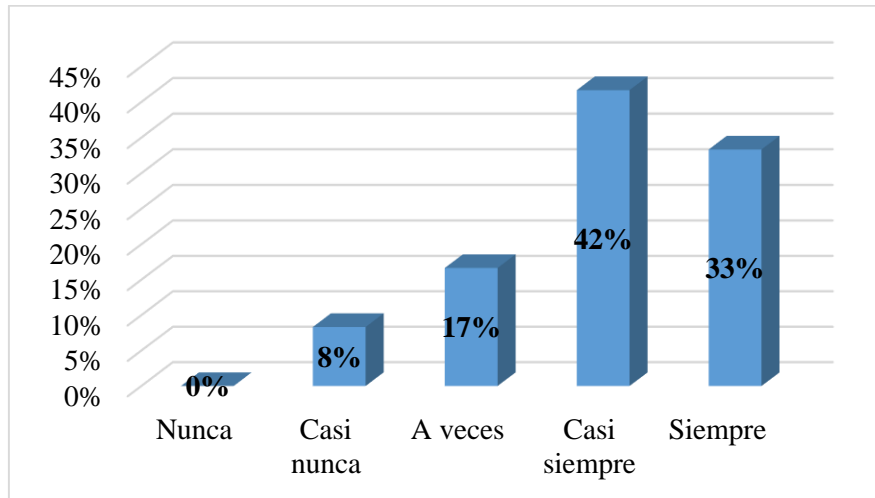


Figura 1: UConsidera que existe una estructura organizacional definida a la misión, visión y metas dentro de la empresa

Fuente: Tabla 1

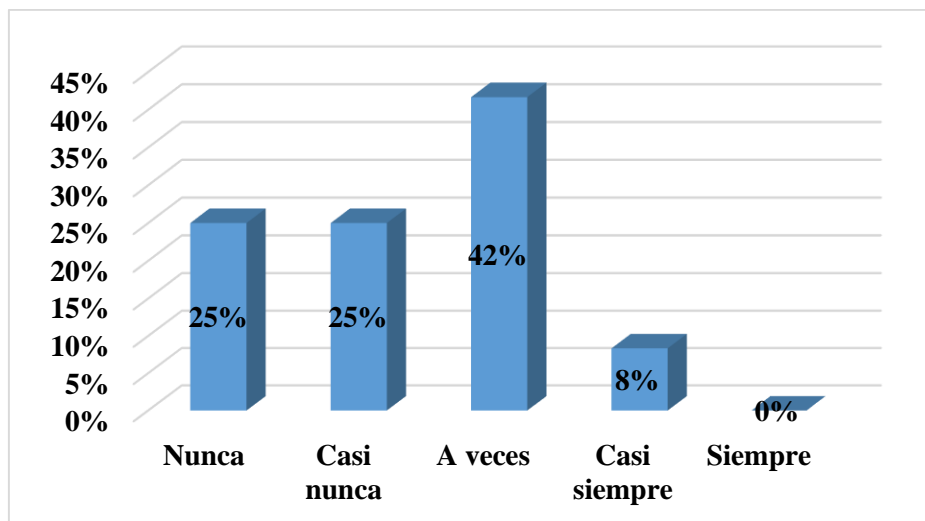


Figura 2: Su jefe realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral

Fuente: Tabla 1

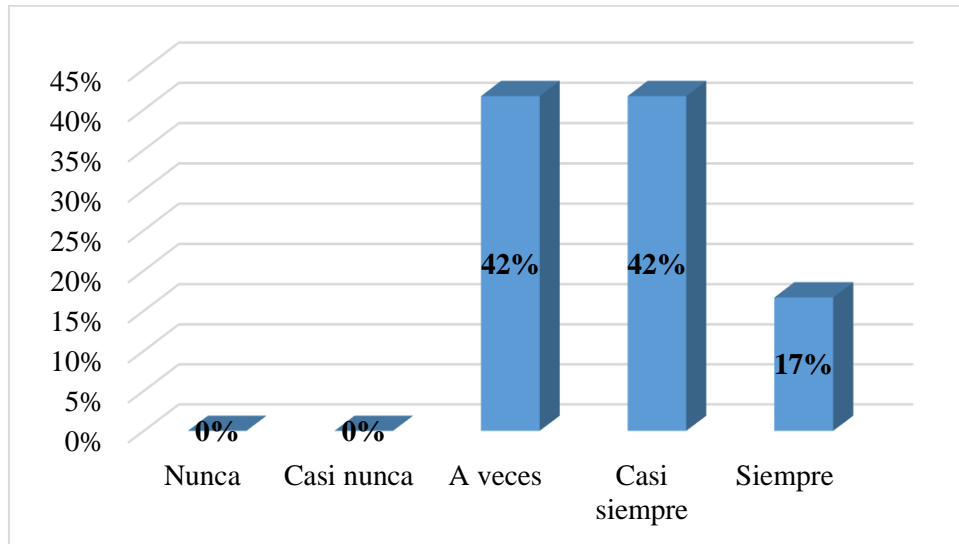


Figura 3: Ud. es evaluado por su desempeño dentro de la empresa

Fuente: Tabla 1

Características de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

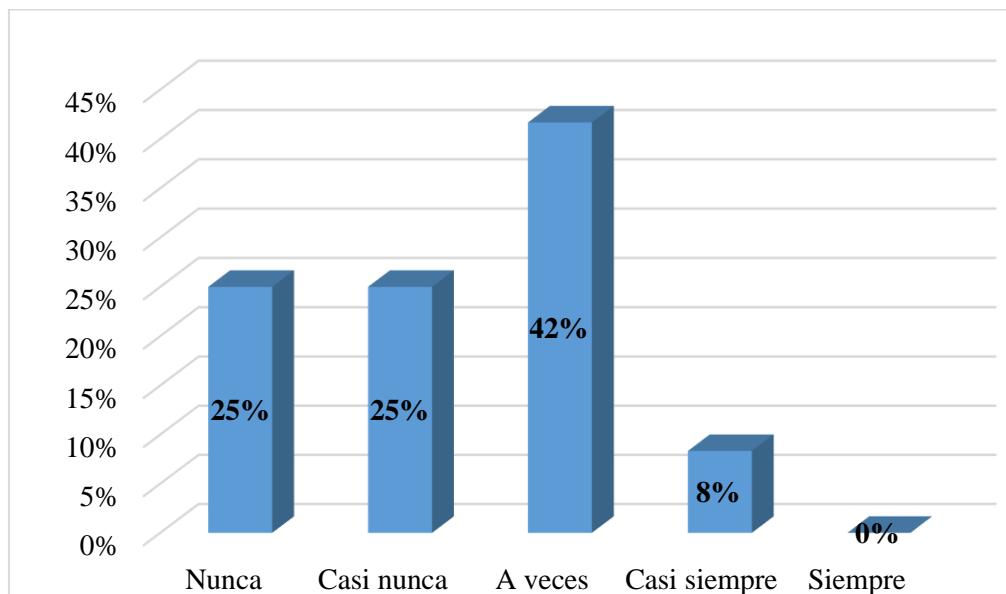


Figura 4: La empresa ha implementado técnicas para identificar y analizar los riesgos

Fuente: Tabla 2

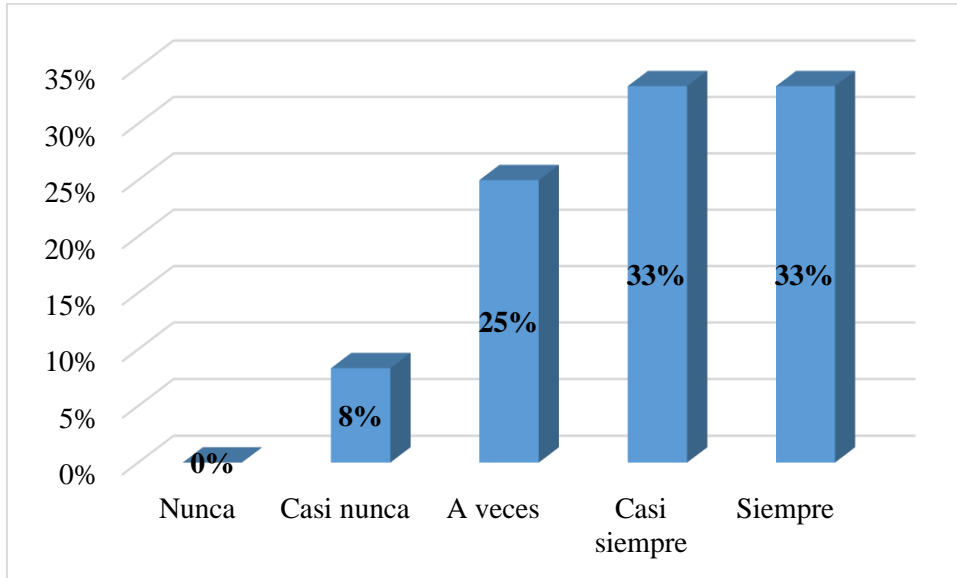


Figura 5: La empresa identifica los riesgos significativos para cada objetivo estratégico

Fuente: Tabla 2

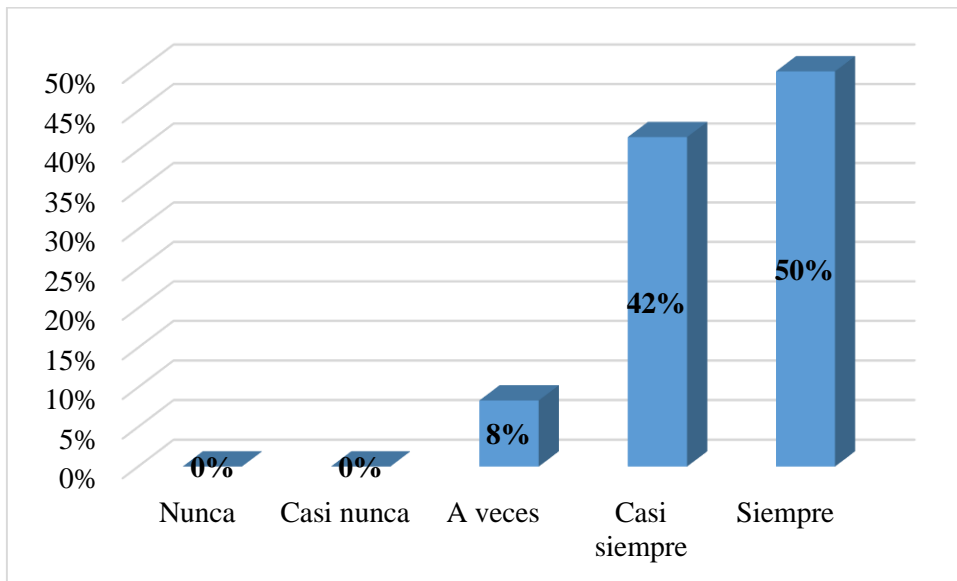


Figura 6: Ud. en el desarrollo de sus actividades identifica riesgos y adopta medidas para disminuir posibles efectos

Fuente: Tabla 2

Características de la actividad de control en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

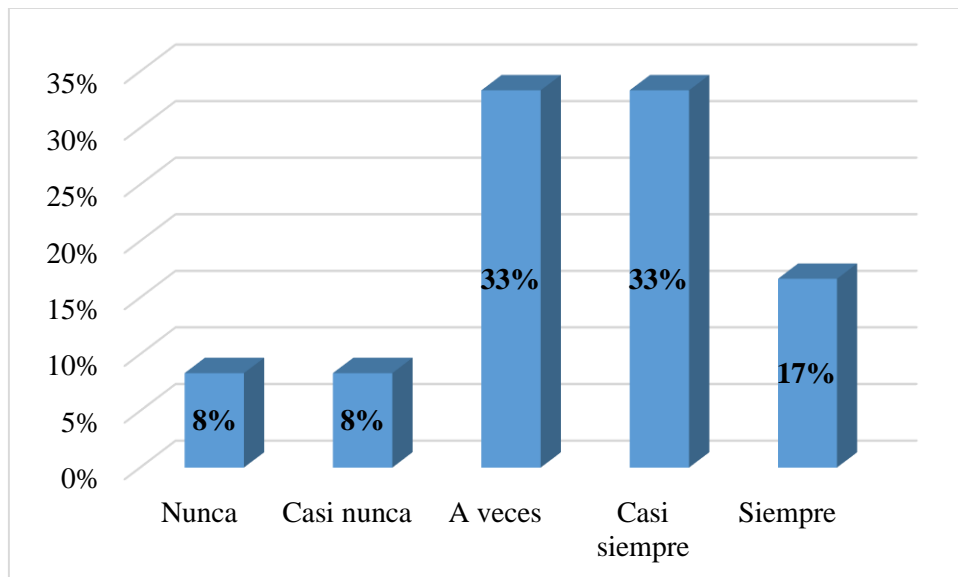


Figura 7: La empresa cuenta con controles establecidos para el logro su objetivo.

Fuente: Tabla 3

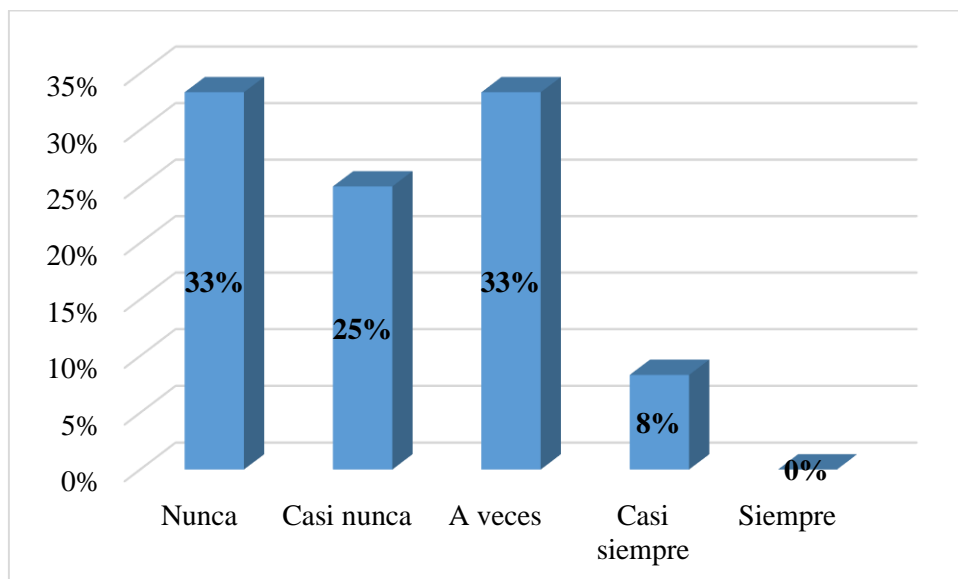


Figura 8: Dentro de la empresa se lleva un control de entrada y salida de activos.

Fuente: Tabla 3

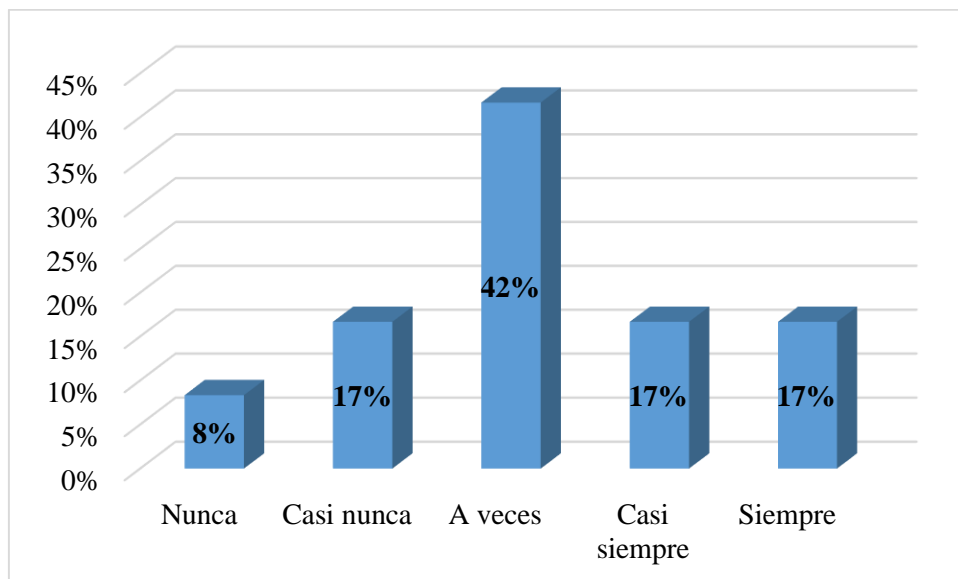


Figura 9: En la empresa los recibos y comprobantes son registrados de forma oportuna.

Fuente: Tabla 3

Características de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

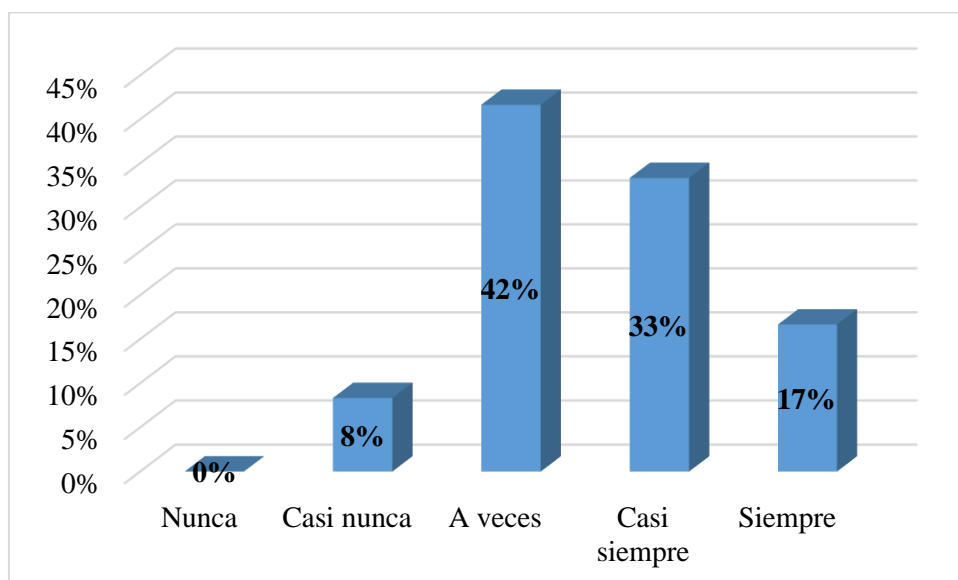


Figura 10: Su jefe lo toma en cuenta su opinión de para solucionar problemas de información y comunicación.

Fuente: Tabla 4

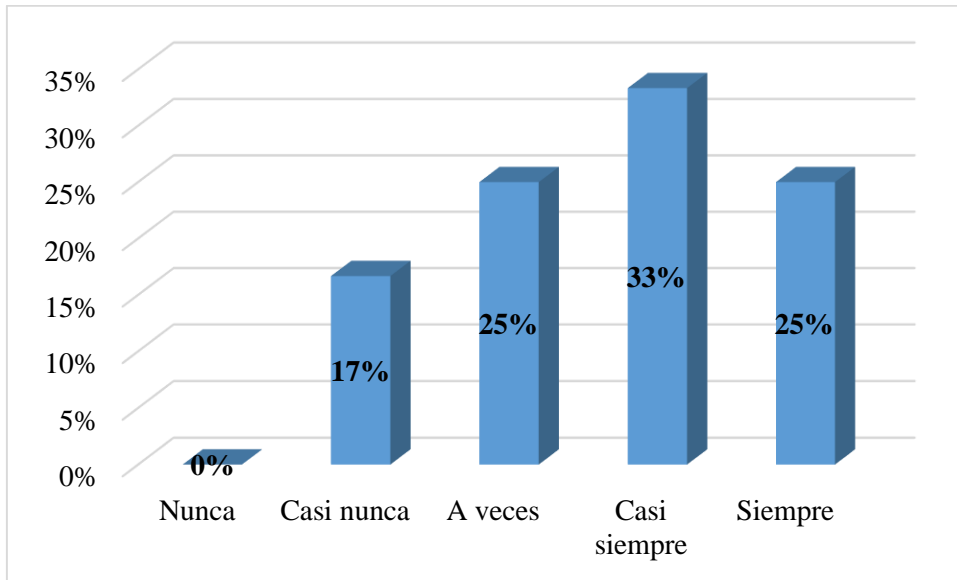


Figura 11: La empresa cuenta con información suficiente que permite cumplir adecuadamente con sus actividades.

Fuente: Tabla 4

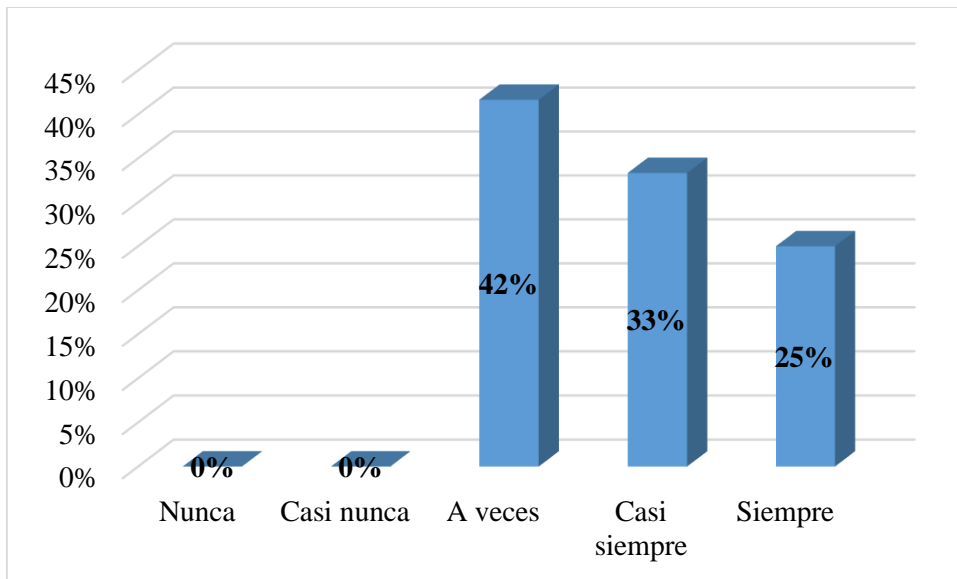


Figura 12: Su jefe tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permita que la información fluya de manera clara y ordenada.

Fuente: Tabla 4

Características de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Turismo Azul E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020.

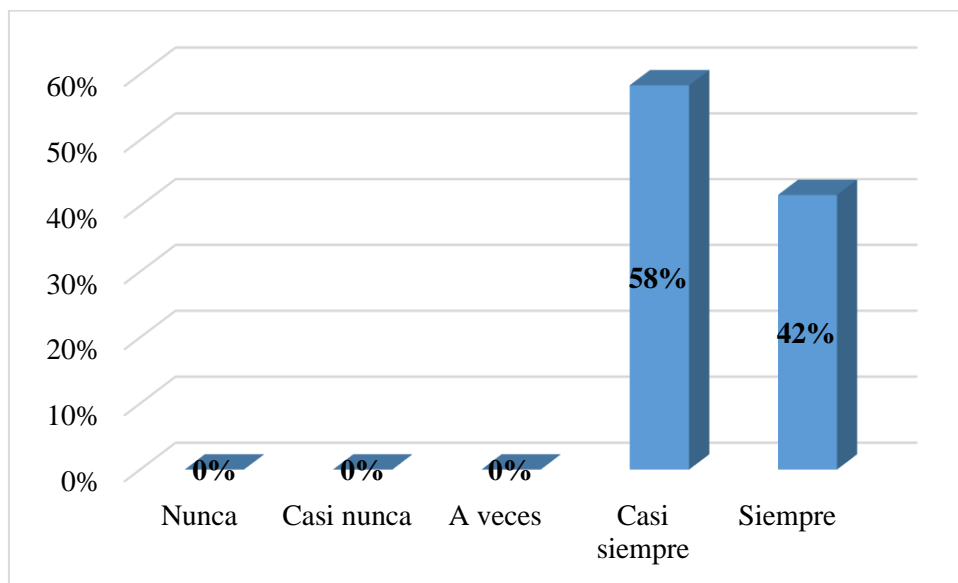


Figura 13: La empresa realiza monitoreo continuo a los vehículos.

Fuente: Tabla 5

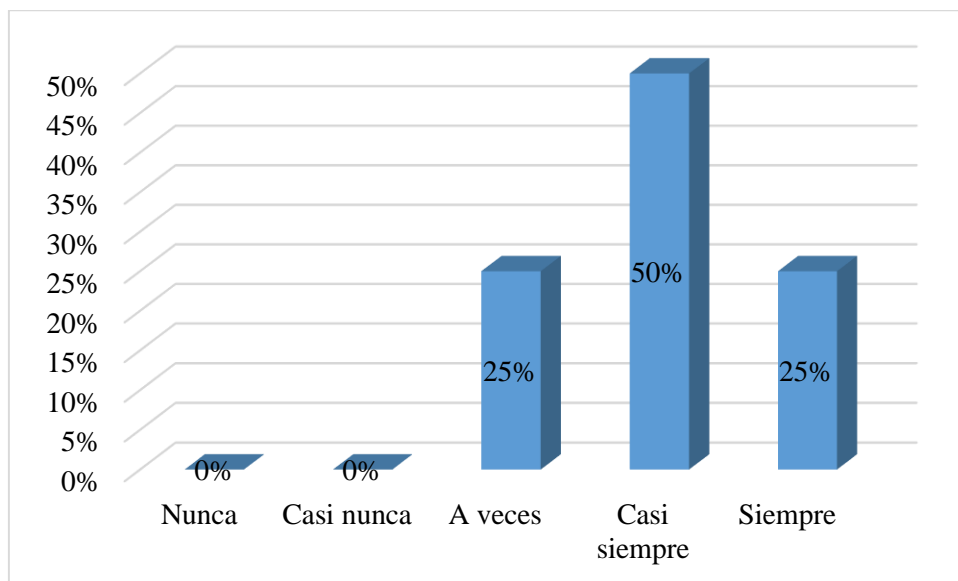


Figura 14: Ud. está pendiente del exceso de carga que pueden deteriorar a los vehículos.

Fuente: Tabla 5