



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe S.A. - la Victoria, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Fiorella Karina Suyuri Gómez

ASESOR:

Dr. Hilario Chipana Chipana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría y Peritaje

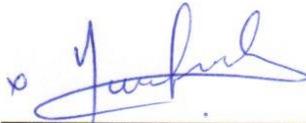
LIMA- PERÚ

2016

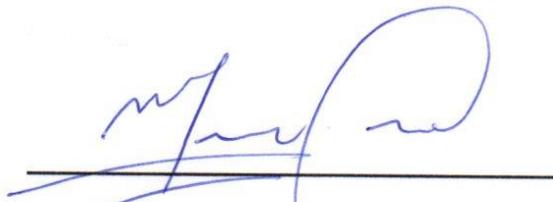
PÁGINA DEL JURADO



Dr. CHIPANA CHIPANA HILARIO
PRESIDENTE



Mg. TERRONES TORIBIO NADIA CONSUELO
SECRETARIO



Mg. MERA PORTILLA MARCO ANTONIO
VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo de tesis va dirigido a Dios, que guía y protege mi vida; enseguida a mis padres, que día a día son un motor de incentivo por seguir adelante y a mi asesor por el apoyo que me permite investigar y ser parte de nuevos conocimientos por adquirir y culminar con la presente elaboración dirigida.

Agradecimiento

La presentación de tesis está dirigido con una expresión de gratitud a nuestro señor Dios que siempre está acompañándome en cada paso dado, enseguida de mis padres que han dado todo el esfuerzo para que este culminando esta etapa de mi vida y por el apoyo en todos los momentos difíciles tales como la felicidad y la tristeza; y con ello al esfuerzo mutuo de llegar a ser una profesional de gran orgullo.

Así mismo, para mi distinguido asesor que con nobleza y mucho criterio ha enmarcado pautas en la cual se ha podido realizar mejor el trabajo y así culminar con la elaboración de tesis.

Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor profesional en el lugar que actualmente laboro y próximamente en un campo de mayor competitividad sin olvidar el respeto que engrandece a la persona que desea sobresalir adelante y ser todo lo que se inició en un momento del gran paso hacia el éxito.

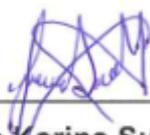
Declaración de autenticidad

Yo, Fiorella Karina Suyuri Gómez, con DNI N° 70022339, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2016



Fiorella Karina Suyuri Gómez

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530 - la victoria, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Fiorella Karina Suyuri Gómez

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación al Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODOLOGIA.....	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variable, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN.....	103
V. CONCLUSIONES.....	108
VI. RECOMENDACIONES.....	109
VII. REFERENCIAS.....	110
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Su sexo es.....	117
TABLA N° 2: Su edad esta entre un promedio de.....	118
TABLA N° 3: Su grado de instrucción es.....	119
TABLA N° 4: Su cargo que desempeña es de.....	120
TABLA N° 5: Su experiencia laboral es de.....	121
TABLA N° 6: Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales.....	37
TABLA N° 7: Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador.....	38
TABLA N°8: Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización.....	39
TABLA N° 9: Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa.....	40
TABLA N° 10: Está de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero.....	41
TABLA N° 11: Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos.....	42
TABLA N° 12: Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos.....	43
TABLA N° 13: Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos	44
TABLA N° 14: Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro.....	45
TABLA N° 15: Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras.....	46
TABLA N° 16: Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área.....	47
TABLA N° 17: El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo.....	48
TABLA N° 18: El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente	49
TABLA N° 19: Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios.....	50
TABLA N° 20: Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones	51

TABLA N° 21: Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional.....	52
TABLA N° 22: Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez.....	53
TABLA N° 23: Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas.....	54
TABLA N° 24: Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa	55
TABLA N° 25: Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa	56
TABLA N° 26: Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva	57
TABLA N° 27: Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo.....	58
TABLA N° 28: Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa	59
TABLA N° 29: Mantener información confidencial es una clave para tener éxito en la empresa	60
TABLA N° 30: Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa.....	61
TABLA N° 31: Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa.....	62
TABLA N° 32: Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico.....	63
TABLA N° 33: Considera usual que innovar mediante el servicio brindado mejora las ganancias esperadas.....	64
TABLA N° 34: Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar	65
TABLA N° 35: Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad	66
TABLA N° 36: Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados.....	67
TABLA N° 37: Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable.....	68
TABLA N° 38: Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador.....	69

TABLA N° 39: Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa.....	70
TABLA N° 40: Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa.....	71
TABLA N° 41: La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados	72
TABLA N° 42: Ser parte del conjunto de estrategias conlleva al éxito del servicio proporcionado	73
TABLA N° 43: Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica.....	74
TABLA N° 44: Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta.....	75
TABLA N° 45: Realizar trabajos razonables presenta datos confiables.....	76
TABLA N° 46: Mantiene información de los principios contables en la empresa.....	77
TABLA N° 47: Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados.....	78
TABLA N° 48: Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña.....	79
TABLA N° 49: Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT.....	80
TABLA N° 50: Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo.....	81
TABLA N° 51: Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada.....	82
TABLA N° 52: Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa.....	83
TABLA N° 53: Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial	84
TABLA N° 54: Implementar programas de avance tecnológico es beneficioso para el colaborador y empleador.....	85
TABLA N° 55: Establecer un equilibrio entre autoridad y responsable conlleva a tener un trabajo seguro.....	86
TABLA N° 56: Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente.....	87

TABLA N° 57: Le parece prudente que la coordinación mejora la integración laboral.....	88
TABLA N° 58: Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos.....	89
TABLA N° 59: Considera elemental la contratación de un software contable.....	90
TABLA N° 60: Realiza un buen funcionamiento de la base de datos que importa al registro electrónico	91
TABLA N° 61: El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos	92
TABLA N° 62: Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo	93
TABLA N° 63: Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo.....	94
TABLA N° 64: Predecir la situación futura es solo en base a información contable.....	95
TABLA N° 65: El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización.....	96
TABLA N° 66: Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos.....	97
TABLA N° 67: Frecuencias estadísticas.....	98
TABLA N° 68: Ambiente de control (agrupado).....	98
TABLA N° 69: Monitoreo (agrupado).....	99
TABLA N° 70: Valoración de riesgos (agrupado).....	100
TABLA N° 71: Actividades de control (agrupado).....	101
TABLA N° 72: Información y Comunicación (agrupado)	102

RESUMEN

El presente trabajo de tesis está elaborado en base a una empresa real y que actualmente está de oficio hacia el servicio turístico de pasajeros, este conlleva a fijar estándares que movilicen de manera competitiva y de una alta calidad de atención a los usuarios que optan por este transporte. En ello se ha tenido que tomar horarios x el cual el investigador ha tenido que indagar y buscar información mediante los propios trabajadores de dicha entidad con la finalidad de tener una mejor información relevante a lo que se desea detectar y detallar la importancia que se debe tener para un mejor control de todo los movimientos económicos y sociales que emana y relaciona dicha sociedad.

Para ello se ha desarrollado una investigación básica ya que se ha recolectado todas las informaciones relacionadas a los pilares fundamentales que opta una empresa, detallando como está describiendo todo su flujo corporativo sin alterar dichos datos, siendo el diseño descriptivo porque solo proporciona todo lo que se realiza día a día, ante ello se tomó una población de 30 trabajadores del cual desprenderá las informaciones reales y la significancia que se demostrara mediante el instrumento del cuestionario.

No obstante se considera como palabras claves como: **Información**, son los reportes de testimonios o averiguaciones que se procesaron al momento de indagar en un dicho tema. **Riesgo**, son las alertas de contingencias o peligros que se puede dar en cualquier situación no predeterminada. **Procedimientos**, es el método de tramitar, actuar o formular actividades establecidas, el cual permitirá el desarrollo de ejecutar lo trazado con resultados oportunos y favorables

ABSTRACT

This thesis is made based on a real company and is now officially to the tourist passenger service; this leads to set standards mobilize competitively and a high quality of service for users who opt for this transport. It has had to take hours x which the researcher had to investigate and search for information by the workers themselves of that entity in order to have better information relevant to what you want to detect and detail the importance that should be for better control of the entire economic and social movements that emanates and relates that company.

For this we have developed a basic research as it has gathered all the information related to the fundamental pillars choose a company like is describing its entire corporate flow without altering the data, being descriptive design because only provides everything day is done a day before it a population of 30 workers which will release the actual information and the significance that was demonstrated by the questionnaire instrument was taken.

However it is considered as keywords like: Information, reports are testimony or inquiries that were processed at the time of investigating a topic that. Risk alerts are contingencies or dangers that can occur in any non-default situation. Procedures, is the processing method, act or make existing activities, which will allow the development of running the route with timely results and favorable

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día, las empresas dedicadas al transporte de servicios de pasajeros se encuentran en una demanda muy fuerte y competitiva por lo que determina tener una mejor calidad y servicio al cliente, pero sucede que por la falta de una estructura organizacional no les permite planificar sus actividades lo cual no se llega a tener decisiones oportunas al momento de realizar un control ya sea en la parte financiera, contable o incluso en recursos humanos del cual desprende los principales factores que arriesga tener en orden todo el proceso organizativo.

Ante ello se determina que existe una falta de evaluación periódica o determinada a un tiempo establecido, ya que no hay orden en el acceso de documentos normativos, poca gestión en funciones de procedimientos o estándares fijos, falta de eficiencia en el personal quien controla el volumen de boletaje vendido, y no hay una buena optimización de las oficinas quienes reparten boletos de distintas series para cada punto de venta.

Esta empresa de servicios, utiliza mecanismos de programación de salidas turísticas de las cuales no tiene suficiente lineamientos de componentes de informaciones exactas para el funcionamiento operativo, cumplimiento de normas generales y específicas, encargados por entidades determinantes para la confiabilidad y el proceso oportuno de los movimientos de atención y servicio adecuado.

Esta forma de operar ha llevado consigo a que exista parte de incumplimiento y mal manejo financiero, lo cual afecta a las disposiciones reglamentarias; no obstante se ha tenido como implicancia a una serie de contratiempos de mala gestión hacia el servicio brindado, provocando un

desorden por parte de ciertas áreas internas. Por ello, es necesario optar por una evaluación hacia la empresa para permitir detectar y darle una opinión oportuna y aceptable a factores que no rigen con el cumplimiento y las gestiones de procedimientos que se tiene que llevar al realizar una partida de atención y confiabilidad para los usuarios que utilizan los medios de transporte para cumplir sus necesidades satisfactorias de placer y comodidad, de esta forma poder contribuir con un mejor manejo de recursos y eficiencia en los diversos componentes que demanda la sociedad.

1.2 Trabajos Previos

OCHOA, C (2011). En su tesis ***“Importancia del control interno en inventarios”***- Metodología descriptiva. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo – México indica: Que conforme al tiempo que se va dando, el control interno es de suma importancia para organizaciones empresariales, ya que asumir una responsabilidad de manera efectiva ayudará a tener una situación clara y concisa al momento de su implementación.

No obstante, tener un significado de lo que realmente es el control interno causa confusiones de acuerdo a las interpretaciones que pueda darse por diversos empresarios y profesionales, causando confusiones al momento de tener una comunicación, originando posibles problemas cuando se requiera tener una sola dirección o un estándar fijo.

Esto significa, que el objetivo es realizar un control interno en las organizaciones aplicando métodos con mayor claridad transmitiendo una sola información que defina acciones con mayor implicancia hacia las directrices de la empresa dando un resultado eficiente, ya que puede optarse por muchas respuestas acerca de una palabra que es utilizado comúnmente pero la finalidad es juntar todas las posibles opciones y establecer una sola respuesta que contribuya y resuelva los factores que obstaculiza la meta fijada.

Por otro lado María de los Ángeles P.E. (2009), en su tesis realizada sobre **“Propuesta de un diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero para la organización no gubernamental”** – Metodología descriptiva – Universidad Técnica Particular De Loja-Ecuador. Señala: Que toda empresa ya sea de diversos rubros, tener un control interno ayuda a fijar los objetivos y metas de acuerdo a los planeamientos que se iniciaron en un tiempo específico para después aplicarlos y esperar un resultado óptimo; para ello es necesario promover funciones asignadas de cada departamento que enmarcó la dirección organizacional.

También demuestra la existencia de la alta gerencia el cual mantiene el control del ámbito empresarial promoviendo su desarrollo y a su vez generando la confianza en cada elección de decisiones que van relacionados con las actividades operativas de la empresa, garantizando de esta forma la aplicación de los métodos necesarios que emana los directivos hacia el personal en conjunto y mantener un mejor ámbito de un sistema operativo.

Ello amerita, que el objetivo es aplicar desarrollos y procedimientos internos de gestión, promoviendo eficientemente funciones con mayor operatividad en áreas asignadas y determinando gestiones trazadas hacia una dirección de objetivos dichos de una organización.

Así mismo, Vega, J. (2009).En su tesis **“Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba”** – Metodología descriptiva. Ecuador. Aconseja: Tener una dirección que establezca controles predeterminados de acuerdo a los objetivos a cumplir es una forma de mantener un control de las actividades laborales.

Para ello, también es necesario acoplar métodos de capacitaciones hacia el personal que está encargado de cumplir con lo establecido, de esta forma se desarrolla la capacidad intelectual, proporcionando un desempeño efectivo en las operaciones originadas y así se tiene un mayor compromiso con el avance

operativo y con un mejor control de gastos que se origina al momento de emitir las salidas prolongadas en los manejos realizados ya sea de forma oportuna o necesariamente egresado por el cubrimiento de un nuevo movimiento económico.

Su objetivo es tener un control de las actividades de la empresa por medio del monitoreo ya que es un acceso del rendimiento humano frente a las tareas asignadas donde revela los movimientos del capital humano.

Es necesario tener conocimientos de informaciones realizadas dentro de nuestra ubicación actual, ya que es una forma de transmitir situaciones investigadas y además proporcionar determinadas pautas que permita profundizar en lo investigado. Por ello se resaltarán los siguientes mencionados.

Para Valderrama, R.L. y Tolentino, D.L. (2012), en sus tesis sobre ***“Implementación de un sistema de control interno y el resultado de la gestión gerencial en la ONGD Bruce Perú”*** – Metodología descriptiva – no experimental – Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo. Señala:

Actualmente las organizaciones en las partes administrativas están tomando de suma importancia al control interno ya que no solo su definición o características que contrae es aplicado en las operaciones dependientes en la empresa sino también contraer los componentes del informe como con el objetivo de tener un mejor diseño en las áreas organizativas permitiendo así tener un desarrollo en la parte gerencial, tener una mayor supervisión y mando de todo el proceso operativo que reduzca toda deficiencia ocasionada inoportunamente y tener mayor dominio en inspecciones de las supervisiones realizadas al momento de revisiones de registros desarrollados por la misma entidad.

El objetivo es aplicar el diseño del sistema como hacia las áreas operativas reduce las deficiencias prolongadas en un tiempo posterior, además es una evaluación que manifiesta un orden y seguimiento efectuada en resultados consistentes hacia la sociedad.

Por otro lado, Medina Y Sánchez (2006), en su tesis sobre **“Diseño de un sistema de control interno en el área de abastecimiento de la ONG CEDEPAS”** – Metodología descriptiva – no experimental – Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo .Señala:

Existía una mala organización en el proceso de las compras debido a una déficit elaboración de inventarios, falta de intervenciones oportunas, el no contar con el apoyo de las otras áreas complementarias; por el cual no se abastecía eficientemente los informes determinados en dichas presentaciones, pero gracias a una mejor aplicación y adecuada participación analítica se ha podido mejorar con mayor eficiencia todos los datos necesarios que hace un mejor crecimiento en la parte de un mejor tratamiento en los procedimientos desarrollados.

Como objetivo es mantener un registro de inventarios adecuados con lleva a fijar reportes saludables de los bienes obtenidos, siendo de gran utilidad para promover y mejorar aspectos que interfieren en la realización del proceso organizacional.

Posteriormente, Celfa M. (2013), presenta la investigación **titulada “La incidencia de control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo”** Tesis presentada para obtener el Grado académico de maestro en auditoría y control interno de gestión empresarial en la universidad privada San Martín de Porras-Lima. Señala:

Como problema general ¿De qué manera el control interno incide en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo? (p16) y como objetivo general: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo.

Las conclusiones a las que llegó el investigador fue: El ambiente de control, si influye en el establecimientos de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus

resultados, en donde muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

La evaluación de riesgos, si influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Las actividades de control, repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. La información y comunicación, si influyen en la determinación de estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se intercambia informaciones positivas y negativas que puedan ocurrir, sirviendo como modelo a seguir la parte optima y de esa forma prevenir y no cometer los mismos errores consecutivamente.

1.3 Teorías

De acuerdo con Rodríguez V.J. (2009 pág. 47-50). En su libro titulado: *“Control Interno, un efectivo sistema para la empresa”*. México. Segunda Edición. Expresa: Poseer informaciones reportadas por las diversas áreas es una forma esencial de mantener un control de todo lo que se lleva a cabo internamente, ya que de esa forma se practica todas las operaciones realizadas en las áreas funcionales del organismo, además es obligatorio medir si todos los planes fijados han sido desarrollados efectivamente a como se plasmó en dicho inicio, con la buena gestión de los recursos a utilizar, la conformación de un equipo de trabajo, la eficacia que produce la combinación de las áreas participativas, todos los procedimientos que fueron adoptados al momento de formar una organización que contrae la coordinación y distribución de tareas efectivas.

Es una forma de mantener una situación controlada del cual desprende muchos factores pero que lo más importante es saber que se esta haciendo y en que se está utilizando todos esos mecanismos con el fin de optar una mejor transmisión de informaciones relevantes para el desarrollo de la entidad propuesta, es decir si se marca una empresa de productos o servicios ser lo más capaz de visualizar cada movimiento financiero y administrativo, determinando rangos que se ajusten a un mismo propósito confiable y medible.

Esto es una forma de mantener aspectos que se asemejen a los objetivos por lograr, además que sean necesarios y utilizables para los procedimientos de llevar una sistematización que involucre al conjunto del equipo de trabajo. Cabe decir, que todo indicador de avance organizacional, en medible y necesario ya que desprende características que indican en que aspecto se tiene que mejorar, cambiar o desechar, con el fin de linear adecuadamente los procesos internos, ya que una organización consciente influye de manera positiva hacia una realidad progresiva, además regular todo los movimientos más relevantes influirá en una mejor retroalimentación que comprenda en si una mejor corrección de cómo llevar a cabo todo el proceso contable, administrativo y financiero que son los pilares de mantener fijo y estable en una empresa.

Por otra parte para Mantilla, B.S (2010 pág. 3-7). En su libro titulado: *“Control Interno, informe coso”*. Perú. Cuarta Edición expresa: Los conceptos de lo que realmente significa una variable es distinto para cada persona al momento de interpretarlo pero todas esas nociones se plasma en una sola conclusión, pero se deduce que al momento de dirigir o controlar un hecho se tendrá complicaciones de acuerdo a como desea llevar dicha actividad por lo cual generará y afectará el sistema organizacional, por lo cual se ha descrito muchas situaciones en donde el control influye y es de mucha utilidad al momento de su aplicación.

Para ello es necesario partir de un solo punto razonablemente, en donde se demuestra en características, componente pero también por categorías donde ampliamente son específicos de acuerdo a la organización a desarrollar, ya se negocios propios, que involucra la financiación informaciones contables y el estado del cual se genera la rentabilidad.

También es aplicado para regulaciones de entidades públicas en donde la norma o reglamentos son llevados con mayor profundidad ya que su operatividad influye directamente a la aplicación y administración de satisfacción y cumplimiento sujeto.

Para una mejor efectividad del proceso organizativo se menciona a los componentes que desprende métodos o formas de una mejor estructuración para las empresas que aún no aplican o no tienen conocimiento de cómo realizar un mejor control organizacional; ante ello se menciona a los siguientes componentes:

Ambiente de control, es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía. “El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera como opera en la práctica. ” **pág.6**

El ambiente de control está influenciado por la cultura de la entidad, dentro de este tiene gran importancia la conciencia de control de su gente, y la forma en la que la administración es capaz de incluir en el personal para que vele por el control dentro de la entidad.

Las entidades se esfuerzan por tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo el personal que colabora con la entidad, establecen las políticas y procedimientos apropiados, incluyen un código de conducta escrito en forma regular, este código fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, con el fin de obtener los objetivos de la entidad.

Se debe aclarar que el comportamiento ético y la integridad moral se sustentan en la cultura organizacional. Esta determina, cómo se deben hacer las cosas, que normas y reglamentos se deben tener en cuenta y si estas son desviadas para la consecución de los objetivos de control. La alta Dirección de la entidad es la encargada de crear una adecuada cultura organizacional, y está bajo su mando la correcta comunicación para todo el personal.

Muchas veces esto se produce por la alta exigencia de generar altos resultados, presentación de información muy favorable para conseguir mayor valor de la entidad, otorgamiento de préstamos por parte de las entidades financieras, o mostrar una información cuya rentabilidad sea menor a la real para generar inferiores a los legales en el pago de impuestos. Estas prácticas dolosas empeoran cuando no se cuenta con un adecuado sistema de auditoría interna, cuando los controles son inexistentes o poco eficaces, o cuando la dirección está centralizada en una sola persona.

Para eliminar o reducir estos incentivos y tentaciones, se deberán generar técnicas de administración que en realidad busquen buenos resultados en una entidad pero que estos estén acompañados de adecuados y periódicos controles y que las medidas de desempeño no solo se basen en los resultados sino en el trabajo realizado.

Ante ello, toda entidad cuenta con un área de recursos humanos los cuales son los motores de llevar a cabo la marcha de la empresa, para ello es fundamental tener contacto de cómo son preparados y posteriormente atendidos hacia el fin principal de los usuarios o clientes por dicha empresa, en ello se

desarrolla una mejor estabilidad de integridad ética, organizando un estilo de servicios de capacitación del cual se desprenderá la forma en como este grupo humano optara posteriormente a una mejor atención y servicio de mejor calidad.

Monitoreo, es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado Control Interno. Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo. Es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto. El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. El monitoreo se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos.

“La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.” **pág.7**

Esta es una importante forma de supervisar todo el proceso organizativo desde su inicio hasta donde se encuentra actualmente, midiendo todas las pautas establecidas junto con el conjunto de lineamientos establecidos y realizados, formas de indagar y que se tenga todo controlable y dispuesto al momento de pedir informaciones relevantes al giro operativo, con el fin de emitir reportes lógicos y detectar las posibles deficiencias que contrae el retraso de lo dispuesto de informaciones relativas y confiables por entidades, evitando reportes no solucionables y mejorando el desempeño organizacional y la reputación de manera eficiente y vigente.

Valoración de riesgos, es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de Auditoría es la probabilidad que el Auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados. “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma.” **Pág.10**

De acuerdo con la NIA 6 “Evaluación del riesgo y control interno”, se debe elaborar una evaluación de los riesgos inherente y de control para los puntos importantes que se presentan ya sea a nivel de estados financieros, como de procesos administrativos y financieros. Estos riesgos en un sistema de información pueden tener un efecto general o un efecto específico, y cuenta en la probabilidad de representaciones o exposiciones erróneas importantes, tales como riesgos que pueden resultar de deficiencias en actividades generales del Sistema de control o limitaciones en el acceso a la información, no permite determinar el riesgo real al que está expuesta la compañía.

Para la valoración del riesgo se deben tener establecidos los objetivos, ya que los riesgos amenazan el cumplimiento de estos, por lo que la gerencia deberá tomar las acciones necesarias para identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para manejarlos. Dentro de ello, se puede mencionar tipos de riesgo como el riesgo inherente que se da por la ausencia de procesos o la mala aplicación de los mismos en los procedimientos de la empresa que pueden provocar errores de carácter significativo, suponiendo que no hubo controles internos relacionados.

Así mismo también se encuentra el riesgo de control donde los procedimientos de control no hayan detectado errores significativos o que estos no existan para evitar que los procesos se ejecuten de una manera incorrecta.

Y también está el riesgo de detección donde las pruebas sustantivas aplicadas por un auditor no detecten los errores significativos en los procesos, debido a las limitaciones de la auditoría misma. Por ende, realizar una gestión de cambio evalúa como un sistema se puede adaptar a este y evitar desviaciones en la obtención de objetivos; para ello el manejo de los cambios obligatoriamente debe enlazarse con el análisis de los riesgos a los que se expone la entidad por estos cambios.

Esto le permitirá a la gerencia generar acciones preventivas para evitar posibles pérdidas o ejecuciones erróneas de los procesos, ya que toda empresa contiene información internas y externas del cual establece condiciones determinantes para frenar o prever de posibles situaciones no previstas, constituyendo así mejores condiciones de estrategias de planes opcionales por lo que es necesario estar en un constante aviso y situaciones cambiantes del cual uno se tiene que adoptar, sobresalir y mejorar las condiciones de competencia si se desea mantener en el ámbito laboral o empresarial.

Actividades de control, son implementados por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad. Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia, segregación de funciones, etc.

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.” **Pág.12.**

Dentro de ello es necesario fijar lo que es la observación de alto nivel ya que se ejecutan revisiones sobre el cumplimiento de los presupuestos, pronósticos, competencia, y comparaciones con resultados de los años anteriores. Se mide la mejora en los procesos para el uso más eficiente de los recursos y el desempeño de la dirección. Así mismo es importante mantener la segregación de funciones ya que este es un punto sumamente importante porque permite realizar un trabajo de supervisión en las actividades y disminuye el riesgo inherente.

Existen actividades que no las pueden realizar una sola persona, ya que produce conflicto de intereses. Por ejemplo, una misma persona no puede contratar un servicio, contabilizar la información y realizar el pago, ya que no existe ningún punto de control que evite un mal uso de los recursos de la entidad.

Así mismo Mantilla deduce que “la entidad debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de ejecución de los procesos para la evaluación del Sistema de Control Interno. Al obtener esta comprensión se debe considerar el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si se necesita alguna comprensión adicional sobre los procedimientos, ya que al estar estos integrados con el ambiente de control, nos permitirán conocer cuáles son los procesos o el plan a seguir.” **Pág.13**

Por ello estos lineamientos sirven para establecer los reglamentos marcados por dicha entidad, asegurando de una forma en que se cumpla con lo establecido, y que se tenga en claro que todas las actividades serán medibles conforme al avance desarrollado, así tener una razonabilidad de lo que se está efectuando al momento de operar o desempeñar las funciones correspondidas.

Información y comunicación, son elementos referentes a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes.

Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar.

Ante ello Mantilla menciona que la “la información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento.” **pág.14**

Por ello, los sistemas de información también realizan actividades de monitoreo a través de la captación de la información en forma periódica, la consolida y genera datos que son válidos para la administración en la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas. Por ejemplo los Sistemas de información pueden generar reportes de las ventas de acuerdo a las necesidades de la gerencia, así como de las pérdidas, ganancias que se están generando, de esta forma la administración conoce en realidad cual es la situación general de la compañía. Los sistemas de información deben tener una flexibilidad tal que permita ajustarse a los cambios y evolución tecnológica y del mercado.

Así mismo Mantilla menciona que “la comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.” **pág.15**

Para ello es necesario entender que la comunicación puede ser interna porque permite emitir un mensaje claro acerca de las responsabilidades de control interno que cada miembro de la compañía tiene, este mensaje debe ser también efectivo, es decir claro y al punto al que desea llegar la administración, donde la persona debe tener en cuenta para su desempeño que en caso se presente un problema, no solo se debe prestar atención a este y como solucionarlo, si no determinar la causa para evitar que este vuelva a suceder.

Y también se tiene una comunicación externa en la que puede realizar a través de canales de comunicación abiertos para clientes y proveedores, así como para entidades de control. Esto permite recibir mejoras en la entrega de bienes y servicios y también un desarrollo normal de las actividades, no viéndose truncadas por limitaciones legales.

La comunicación recibida por las partes externas de la entidad permiten tener visibilidad de cómo está funcionando el Sistema de Control Interno, cual es el entendimiento y visión que tienen los auditores externos, así como las entidades de control, lo cual también permitirá proporcionar información relevante para los accionistas, analistas financieros, y demás partes externas para que en una forma amigable puedan entender la situación de la compañía así como los riesgos por los que atraviesa.

Así mismo Yarasca, R.P. (2008 pág. 136). En su libro titulado: *“Auditoria-fundamentos con un enfoque moderno – Fase del proceso de la auditoria con aplicación de casos prácticos”*. Lima-Perú. Señala:

La manera práctica de llevar a cabo una auditoria se da mediante el campo laboral en donde se emite exámenes periódicos de los estados financieros por el cual se fija todo las documentaciones realizadas en su proceso de gestión, del cual desprenderá un conjunto de opiniones que serán sustentadas a través de indicios y datos respaldados de acuerdo al sustento recogido, es una forma de detectar las posibles inconveniencias o fraudes contables, que serán reflejados al momento de emitir las opiniones de todo el procedimiento de recopilación hecha, esto significa que se tiene un sano juicio de todo el proceso contable que manifiesta una entidad para el desarrollo de su negocio, además esto influye a que es necesario mantener revisiones cada cierto tiempo para no perder el movimiento de esclarecer acciones que en su tiempo debieron de ser sustentadas y resueltas conforme a los lineamientos aplicados y estables.

Posteriormente, Claros, R. y León, O. (2012), en su libro titulado **“El control interno como herramienta de gestión y evaluación”**. Lima-Perú. Señala:

Esencialmente es importante llevar un control interno para entidades organizacionales, ya que es una forma de lograr todas las metas pautadas en un tiempo de formular o proyectar un fin objetivo, teniendo así resultados calificativamente positivos y útiles para mejorar o implantar en el desarrollo de las evaluaciones del peritaje, por ende se tendrá un mejor criterio después de realizar los exámenes dirigidos por auditores hacia la buena marcha de la empresa. Lo cual su objetivo es tener evaluaciones periódicas sobre informaciones recibidas u otorgadas por compañías es importante y efectiva ante los recursos invertidos para una mayor contribución organizacional que genere utilidades mediante controles y verificación marcada desde un inicio.

1.4 Formulación Del Problema

Problema general

¿Por qué es importante desarrollar los componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

Problemas específicos

¿Por qué es necesario un ambiente de control en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

¿Por qué realizar el monitoreo interno en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

¿Por qué se debe identificar la valoración de riesgos en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

¿Por qué es necesario tener actividades de control en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

¿Por qué es necesario fomentar la información y comunicación en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016?

1.5 Justificación

Justificación Teórica: Considerando este tema de vital importancia para las personas sobre sus acciones, virtudes, valores y nociones que poseen los humanos nos ayudara a indagar sus teorías de forma compatible y esquematizada para contribuir con los controles y supervisiones internas.

Justificación Práctica: Demostrando este punto relevante mediante las encuestas a los 30 trabajadores de la empresa de transporte Turismo Guadalupe S.A , nos permite evaluar que trabajador no cumple con entregar las facturas y boletas a sus clientes, sus desaciertos e inquietudes que sostienen con este método se sustentara los resultados de la investigación.

Justificación Metodológica: Esta investigación se justifica porque aborda los pasos de la metodología científica en general y específicamente lo relacionado al control interno en los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Guadalupe S.A - La Victoria, 2016.

1.6 Hipótesis

La presente investigación por ser de carácter descriptivo no corresponde formular hipótesis.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Describir la importancia de los componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. - La Victoria, 2016.

Objetivos Específicos

Describir la necesidad de tener un ambiente de control en la empresa de transporte turismo Guadalupe S.A. -La Victoria, 2016.

Describir las condiciones del monitoreo en la empresa de transporte turismo Guadalupe S.A. - La Victoria, 2016.

Describir la importancia de la valoración de riesgos en la empresa de transporte turismo Guadalupe S.A. - La Victoria, 2016.

Describir la importancia del uso adecuado de actividades de control en la empresa de transporte turismo Guadalupe S.A. - La Victoria, 2016.

Describir la necesidad de fomentar la información y comunicación en la empresa de transporte turismo Guadalupe S.A. - La Victoria, 2016.

II. METODOLOGIA

2.1 Diseño de investigación.

Diseño de investigación

Este esquema de la experimentación es básico-No experimental.

La diversa opinión de la investigación se deriva de las alternativas opcionales que no poseen adulteración ocasional; los seguimientos, supervisión, exploración son inconsecuentes al momento de indagar los sucesos, problemas y ocurrencias; ya para lo transversal se profundiza en buscar opciones de relatos o leyendas de sucesos anteriores; en resumen se debe examinar los diferentes acontecimientos, cualidades de historias auténticas.

Tipo de estudio

Básica

Enfocado en los trabajos de investigación el autor Carrasco sostuvo que una indagación esencial es el buscar deducciones, informaciones, testimonios reales ideas para sumergirse en lo más fondo de la ciencia descriptiva con sus funciones resaltantes, su intención es de facilitar el análisis que uno necesita expandir sus argumentos para la esquematizaciones de sus informes.

El estudio es de nivel transversal descriptivo

El diseño de investigación empleado será Básico- No experimental

Identificación De Variable:

En la observación se desarrolla a experimentar la variable de control interno, el cual se ejecutara de manera cualitativa.

2.2 Variables, Operacionalización

	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
Componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530 - la victoria, 2016	C O N T R O L I N T E R N O	El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Mantilla, B.S (2010).	El control interno se medirá a través de indicadores señalados en la matriz de consistencia, empleando un instrumento de recojo de información, con preguntas de múltiples opciones, utilizando la escala de Likert.	Ambiente de control	Integridad ética	nominal	6,7,8,9,10
					Inspección laboral	nominal	11,12,13,14
					Crecimiento de productividad	nominal	15,16,17,18
					Operatividad contable	nominal	19,20,21,22
				monitoreo	Desempeño contable-financiero	nominal	23,24,25,26
					Reportes mensuales	nominal	27,28,29,30
					Crecimiento de rentabilidad	nominal	31,32,33,34
					Evaluación	nominal	35,36,37,38
				Valoración de riesgos	Nivel de desempeño	nominal	39,40,41,42
					Información financiera	nominal	43,44,45,46
					Actividades de regularización	nominal	47,48,49,50
				Actividades de control	Revisiones de alto nivel	nominal	51,52,53,54
					Segregación de funciones	nominal	55,56,57,58
				Información y comunicación	Control general	nominal	59,60,61,62
					Control de aplicación	nominal	63,64,65,66

2.3 Población, muestra y muestreo.

Está conformada por los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Guadalupe S.A - La Victoria, 2016.

El prototipo será seleccionado con el propósito a mostrar a 30 de la empresa de transporte Turismo Guadalupe S.A - La Victoria, 2016. En tal sentido el muestreo será intencional y no probalístico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el trabajo de investigación se aplicara el instrumento que es el cuestionario, que nos permitirá la recolección de información. Por ende, se aplicara la encuesta que es una técnica que tiene la ventaja de ser aplicada y analizada, y utilizando el método de evaluación sumaria o escala psicométrica de Rensis Likert.

En la presente investigación la escala nos permite medir y registrar con precisión y objetividad los datos sobre las propiedades y características de hechos y fenómenos sociales. (Carrasco, 2010, p.291)

“La escala de Likert es un conjunto de ítemes en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones.” (Carrasco, 2014, p.296).

Para ello, es necesario que cada ítem contenga una graduación escalonada de respuestas, que vayan de lo más favorable a lo menos favorable, de tal manera que permitan las personas observadas, expresar su opinión y parecer de manera objetiva y precisa. (p.296).

Validez

TABLA 1

Validación del instrumento

NOMBRE	CARGO	PORCENTAJE %
C.P.C Mera Portilla, Marco Antonio	Docente de Contabilidad Lima - Este	77 %
C.P.C Aguilar Culquicondor, Juan Carlos	Docente de Contabilidad Lima - Este	70 %
C.P.C Salas Quintos, Oscar	Docente de Contabilidad Lima - Este	75 %

Fuente: Elaboración propia (2016)

Fiabilidad

TABLA 2

Escala: Likert

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (2016)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	66

Fuente: Elaboración propia (2016)

2.5 Métodos de análisis de datos

Es de completo e intensivo para la exploración de testimonios de la variable encuestada se empleara el sistema llamado spss, verificado por tablas y gráficos, además se usara el programa Excel lo básico de un trabajo a registrar los resultados de forma ordenada y sistematizada para no encontrar fallas y equivocaciones al momento de examinar los efectos resultantes en representación de cuadros, tablas, gráficos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para impulsar por qué se hizo la indagación.

III. RESULTADOS

Tabla nº 6

Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales

Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	11	36.7	36.7	50.0
	casi siempre	11	36.7	36.7	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: De acuerdo a los resultados se deduce que la presentación de informes no es tan puntual al momento de realizarlo ya que las alternativas casi siempre y algunas veces tienen un porcentaje de igual valor, lo que amerita tener mayor fijación en la parte de responsabilidad, a su vez la respuesta siempre fija un porcentaje mínimo por el grupo que si cumple con llevar a cabo toda las informaciones pertinentes en su momento, demostrando que se puede fomentar con mayor fuerza la actitud del laborador. Mientras que otro grupo de respuestas muestra que existe aún dificultad por tener un correcto lineamiento de los documentos que amerita tener la empresa ya sea por medio de requerimientos o los pagos pertinentes que se realizan diariamente. Por lo cual se tiene aún fijación por el cambio y la conciencia que opta cada trabajador en base al rendimiento que tiene que desarrollar para mantener un mejor orden y cumplimiento llevado a cargo.

Tabla nº 7

Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador

Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	algunas veces	9	30.0	30.0	40.0
	casi siempre	10	33.3	33.3	73.3
	siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: De acuerdo al ambiente laboral un 33 % está conforme mientras que un 30 % deduce algunas veces, al igual que un 26.7% si está totalmente conforme demostrando que si existe un ambiente tranquilo, aunque es necesario indagar a que se debe que tal porcentaje solo les parece de vez en cuando. Para ello, se deduce que gran parte habitualmente si mantienen el entorno de manera pacífica y que existe una relación agradable entre los laboradores de la empresa, y para las otras opciones tanto como casi nunca y algunas veces, se obtiene este tipo de respuestas ya que deducen que en oportunidades que aumenta la demanda de servicios es necesario contratar a mayor personal para un mayor apoyo x lo cual un grupo de personas no les parece tan adecuado ya que exista la falta de experiencia y eso retrasa al ritmo que llevan dentro de la empresa, además también se deduce que por una parte hay una falta de compañerismo al momento que es necesario reemplazar a dicho compañero, por lo que demuestra que es necesario tener charlas y conversaciones entre los compañeros y el representante en general para así buscar la mejor solución y evitar conflictos innecesarios.

Tabla nº 8

Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización

Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	algunas veces	6	20.0	20.0	30.0
	casi siempre	11	36.7	36.7	66.7
	siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: De acuerdo a los resultados tanto un 33.3 % como un 36.7% confirman que si se aplica ese valor con mucho poder lo cual demuestra que si se mantiene el valor de la honestidad en cada laborador, por lo que demuestra que se está trabajando con personas que saben el significado de ese valor y que existe conciencia conjuntamente entre ellos para resaltar que la claridad es una forma adecuada de una cultura con principios y más cuando se trata de llevar una función para personas externas. Pero también la parte que no les parece tan beneficioso este valor están siendo honestos en si al responder de manera no tan positiva pero que aún así emiten una opinión en vez de abstenerse, dentro de los cuales sus sustento fueron que por las mismas personas que mantienen comunicación realizan acciones no muy correctas aun así obtienen resultados óptimos por ende les parece que no necesariamente aplicar este valor llevara un beneficio para la organización; ya que se está realizando acciones ocultas y no adecuadas que puede hacer que otro tipo de personas imiten y se contagie este tipo de acción, para ello se resalta que el control debe ser eminente y conciso para las funciones de cada trabajador.

Tabla nº 9

Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa

Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	5	16.7	16.7	16.7
	casi siempre	20	66.7	66.7	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Se muestra que casi siempre se llega al resultado por obtener ya que trabajando de manera honesta y transparente si se obtienen trabajos con resultados muy óptimos, demostrando la sinceridad que aplican al momento de procesar sus informaciones y así inculcar un aspecto ético hacia los trabajos asignados, pero también aún está un porcentaje pendiente en que solo por veces no les parece que al trabajar de manera transparente va a dar resultados efectivos ya que su posición es que la transparencia no siempre se da obteniendo resultados buenos porque puede existir formas de procesar un dato no siendo claros en lo que se realiza y aún así se puede obtener una respuesta favorable. Para ello, el desarrollo puede manejarse por diversas formas de trabajar; pero aun así las respuestas favorables indican gran porcentaje que si aceptan ser claros para operar de manera objetiva.

Tabla nº 10

Está de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero

Está de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	12	40.0	40.0	40.0
	casi siempre	12	40.0	40.0	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Existe una complejidad entre esta pregunta ya que el mismo valor de respuestas les parece adecuado y a su vez con incertidumbre y esto puede deberse a las distintas oficinas que tiene la empresa x lo cual no todos cumplen con lo establecido. Para ello muestra una forma de operar con el vehículo utilizado ya que desde la compra de un repuesto, su mantenimiento y los lineamientos del SOAT, son condiciones muy pertinentes para llevar a cabo el servicio turístico, porque es una forma de mantener controlado las posibles situaciones imprevistas, por ello es necesario que cualquier medio de acción tenga un respaldo que acredite a que se está exponiendo la empresa para el usuario, por ende siempre se debe de mantener alerta e intervenir cuando sea necesario emitir una opinión ya que es una forma de llegar al dueño y que esté dispuesto a tener todas estas inquietudes para enviar y ser utilizado el vehículo de forma segura y agradable para los pasajeros.

Tabla nº 11

Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos

Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	6.7	6.7	6.7
	casi nunca	5	16.7	16.7	23.3
	algunas veces	9	30.0	30.0	53.3
	casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total		30	100.0	100.0

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Para los colaboradores les parece óptimo mantener una supervisión ya que de esa forma dará hincapié a mejorar o detectar posibles incertidumbres cuando elaboran sus respectivos informes. Además las variadas respuestas indican la opción de siempre a que les parece prudente tener un control absolutamente completa de toda la empresa, junto con las personas que casi siempre les parece adecuado mantener este estándar, y para la parte dudosa tanto como algunas veces o casi nunca es porque sienten un grado de miedo a que su manera de rendimiento no sea suficiente para la persona que supervisa y por ende se pueda realizar un cambio de personal, por lo cual sienten parte de temor al saber que no están siendo eficientes por lo que no se alcance al objetivo plasmado, pero ello no quita a que de ser necesario lo es mantener un orden y reporte de todo lo que se avanza o dificulta porque solo así se tiene para analizar y buscar la forma de llegar a lo que se establece.

Tabla nº 12

Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos

Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	14	46.7	46.7	46.7
	casi siempre	14	46.7	46.7	93.3
	siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: En esta pregunta se considera que casi siempre existe una meta fijada por realizar lo cual se interpreta que los colaboradores mantienen una exigencia de los trabajos por presentar a una fecha acorde. Para ello, mantienen un rol de la participación en conjunto que generan como equipo al momento de realizar las provisiones adecuadas, las ventas generadas que siguen un orden indicando el correcto control, y la forma de procesar en la parte administrativa que define si están siguiendo un modelo adecuado que conlleve a cumplir con lo que se establece para dicho periodo.

Tabla nº 13

Es recomendable realizar pruebas que defina la capacidad que desempeña el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	8	26.7	26.7	26.7
	casi siempre	15	50.0	50.0	76.7
	siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Para los trabajadores les parece esencial que realizar pruebas de aptitud es recomendable ya que se mejora con mayor relevancia la capacidad que pueden desarrollar o compartir con sus demás compañeros. Por lo que responden a que fomentar reuniones de trabajo en donde expresan ideas de cambio o mejorar el movimiento de trabajo, será útil para medir a cada trabajador la forma en como aportaría para continuar o mejorar el avance empresarial, ya que cada trabajador es parte del desarrollo organizacional. Aunque existe un grupo que no les parece tan adecuado las pruebas propuestas ya que consideran que no todos mantienen una sola información de todo el proceso empresarial, por lo que tienden a la incertidumbre de no responder aceptablemente a las condiciones que luego fijara el empleador para ellos, pero aun así es aceptable la práctica de pruebas periódicas.

Tabla nº 14

Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro

Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	3	10.0	10.0	20.0
	algunas veces	7	23.3	23.3	43.3
	casi siempre	13	43.3	43.3	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Esta respuesta revela que casi siempre es recomendable mantener en aviso cualquier cambio o notificación que se llegue con anticipación ya que de esta forma se mantendrá alerta de cualquier inconveniente o suceso por cumplir, ya que las partes de casi siempre o siempre demuestran que si un trabajador actúa de manera no aceptable al momento de provisionar o cuando deben de emitir la copia de usuario en las ventas realizadas y no siguen un orden correlativo ni la entrega de los boletos de forma ordenada y concisa, se está expandiendo actitudes informales, por lo que es necesario detectar y solucionar de la forma más correcta. A su vez hasta el transportista debe de seguir con los estándares fijados y evitar contingencias que involucre al empleador. De esta forma se evitará despidos o un memorando que demuestre un anticipo de acciones no aceptables.

Tabla nº 15

Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras

Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	16.7	16.7	16.7
	casi nunca	8	26.7	26.7	43.3
	algunas veces	6	20.0	20.0	63.3
	casi siempre	10	33.3	33.3	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Existen dos repuestas no tan fiables ya que puede darse que por una parte si se obtiene todo lo que se le solicita pero por otro lado el cumplimiento no es tan masivo por lo que es necesario detectar y mejorar esos aspectos que contribuyen a una mejor comunicación, ya que las respuestas significativas casi siempre si obtienen esos reportes y eso se debe porque desde el momento de recepción de las facturas empiezan a distribuirse y así tener un resultado para la parte financiera y ya tome resultados proyectados y significativos para su procesamiento. Pero por otro lado no obtienen esos reportes ya que parte de las oficinas que recepcionan todo los documentos no cumplen con la entrega exacta de la documentación tanto en sus depósitos de bancarización, la forma de su cancelación y la falta del orden por lo cual existe los inconvenientes y no hay una entrega optima y acorde a la fecha establecida.

Tabla nº 16

Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área

Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	3.3	3.3	3.3
	algunas veces	9	30.0	30.0	33.3
	casi siempre	14	46.7	46.7	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Esta respuesta demuestra que la mayoría de trabajadores si optan x utilizar y darle beneficiosos usos de los recursos o instrumentos que mantienen en su área lo cual asevera que si son exigentes con lo que se le otorga y están por desarrollar. Pero también existe una parte en la cual no siempre saben hacer uso de dichos recursos como los prestamos realizados en la cual no siempre se cumple con la fecha acordada al momento de otorgar la mercadería a crédito, o su estado de cuenta no hay un control adecuado que indica el deposito perteneciente a la factura, en estos casos no siempre hay un mejor funcionamiento de lo que la empresa pueda elegir en caso de no que haya una reinversión.

Tabla nº 17

El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo

El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	9	30.0	30.0	30.0
	casi siempre	17	56.7	56.7	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Esta pregunta demuestra que para la mayoría de los colaboradores mantenerse actualizados es una forma de mantener vivo el negocio por el cual se otorga valores agregados mediante publicidad o un mejor servicio brindado a través de folletos o la comodidad en el medio de transporte. Es una manera de mantener vivo el negocio ya que innovar en servicios tecnológicos es una atracción y comodidad para el usuario por el cual ya van manteniendo una pieza clave de atracción y fuerza competitiva para el entorno. Solo un grupo de colaboradores les parece que algunas veces se le llamaría indispensable a la tecnología debido a que cuentan con otra forma de pensamiento y solo se basan en la forma de procesar mediante una computadora y no ven más allá del factor que puede producir si se sabe como utilizarlo para mayor beneficio en conjunto.

Tabla nº 18

El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente

El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	algunas veces	3	10.0	10.0	16.7
	casi siempre	17	56.7	56.7	73.3
	siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Esta pregunta demuestra que para la mayoría de los colaboradores mantenerse actualizados es una forma de mantener vivo el negocio por el cual se otorga valores agregados mediante publicidad o un mejor servicio brindado a través de folletos o la comodidad en el medio de transporte. A su vez es necesario el compromiso que se puede desarrollar con la empresa, en la cual se tiene la actitud, el respeto y fidelidad que actúa con los responsables del trabajo, ya que siempre es bueno aportar ideas y comunicar las situaciones que uno percibe de manera óptima y a tiempo para desarrollar y mejorar el avance de la empresa.

Tabla nº 19

Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios

Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	6	20.0	20.0	20.0
	casi siempre	21	70.0	70.0	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se puede observar que mantienen el cumplimiento y lineamientos de acuerdo a la presentación de los inventarios donde aborda un mayor porcentaje en la elaboración dada, aunque aún hay otro grupo que implica tener mayor fijación y detectar porque no están al tiempo acordado. Esto puede ser una forma de demostrar la parte de la lectura en la cual es una forma de mantener una información de cambios que se generan en momentos de publicidad, para ello se está demostrando que gran parte de los trabajadores tienden a ser personas que muestran interés de los cambios dados para así realizar un trabajo más seguro y con mayor precaución de lo que se dispone y fijar el control de lo que se dispone para su próxima

Tabla nº 20

Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones

Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	5	16.7	16.7	30.0
	casi siempre	17	56.7	56.7	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se puede demostrar que mas del 50% esta conforme en tener a los ee.ff como medio de descripcion acerca de la situacion que se plasma en la empresa, pero tambien existe casi una ambigüedad entre grupos que no les parece tan optimo y a su vez que si es optimo dicha presentacion lo cual indica que falta informacion y demostracion de lo que otorga el colaborador y cual es su implicancia en dicho trabajo. Para ello demuestra que los avnces periodcios del proceso de informacion mantiene una serie aceptable por el cual la persona encargada desarrolle y emita un resukltado de l asituacion economica en como va desarrollando la empresa, por lo que las desiciones seran corroboradas y eminentes para su forma de operar y mantener un desarrollo realizable y consico.

Tabla nº 21

Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional

Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	10	33.3	33.3	33.3
	casi siempre	14	46.7	46.7	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se puede ver que si es necesario mantener a la formalización para cada trámite relacionado al rubro del negocio lo cual demuestra que los colaboradores tienen conocimiento en dicho asunto, demostrando como apoyo para transmitir dicho mensaje hacia los empresarios. También indica que tener el respaldo de una compra o venta es esencial para la persona que emite y a su vez quien la recepcionan ya que está haciendo uso de fomentar la formalidad y a su vez hacerle de conocimiento que la empresa actual de esa forma porque desea contribuir con el avance y desarrollo del país, haciendo ver que trabajar de forma clara y con las regulaciones pertinentes es de mayor seguridad al momento de intervenir o en situaciones que no les parezcan conformes ya de esa forma se tiene mayor grado de razonabilidad para atender a algún reclamo o informarle algo que no tengan en consideración.

Tabla nº 22

Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez

Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	26.7	26.7	26.7
	algunas veces	10	33.3	33.3	60.0
	casi siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: el resultado demuestra que esta falta de cobranza se deba a que no exista un contrato de por medio al momento de fijar dicha compra o también a que falta mayor control del personal en la cual se establezca una fecha acorde para las cobranzas efectuadas. Para ello el resultado demostrado dice que gran parte de los trabajadores tienden a ser conscientes que el retraso de las cobranzas afecta el efectivo de una empresa por lo que pueda llevar a no cumplir con sus obligaciones financieras. Esto afectaría el alcance que se tiene con los clientes y las cuentas por pagar por lo que se tiene muy en consideración que todo el procedimiento tiene que estar con un documento de respaldo en la cual asegure el compromiso y el trato de los bienes efectuados.

Tabla nº 23

Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas

<i>Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	10	33.3	33.3	33.3
	casi siempre	14	46.7	46.7	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: si existe con mayor amplitud el control de todas las informaciones que realizan en las provisiones realizadas, pero a su vez aún falta una mayor inspección en los movimientos de informaciones efectuadas mensualmente. Por lo cual es necesario siempre tener estándares fijos del procedimiento de información, ante ello el personal influye por la recepción que realiza en su recopilación de datos, para ello es necesario que no solo debe ser revisados para el control externo sino que siempre mantener esa función y así la empresa estará al margen de cualquier percance en la cual se actuara de forma precisa y correcta.

Tabla nº 24

Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa

Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	12	40.0	40.0	53.3
	casi siempre	13	43.3	43.3	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: existe una ambigüedad en presentar datos internos ya que los personales no siempre mantienen todas las informaciones a tiempo lo cual ocasiona una congestión en el procedimiento de dinero tanto de lo que se tiene que entregar y a su vez los pagos efectuados. Esto significa que tanto el dinero ingresado es controlado por un personal de igual manera los gastos realizados son manejados por distintos personales que intervienen al momento de efectuarse dicha salida. Para ello las respuestas de algunas veces muestra que no es tan oportuno debido a que al momento del transporte incurren gastos en las cuales no siempre están manteniendo en comunicación con el personal del área y así existe un retaso en emitir toda esa información, pero a su vez el otro grupo de personal trabaja de manera eficiente y opta x establecer todas las ocurrencias que se realiza para el procedimiento d los gastos y emitir la información dada.

Tabla nº 25

Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa

Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	12	40.0	40.0	40.0
	casi siempre	18	60.0	60.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se puede observar que los colaboradores están en una constante capacitación de todos los cambios efectuados por la unidad tributaria pero aún se necesita mayor refuerzo y compromiso por buscar y tener mayor afán de los cambios efectuados. Ante ello, gran porcentaje del personal si está en la dicha observación de informarse algún cambio de manera política o estructural que emane la empresa, aunque cabe decir que otro grupo con un 40 % mantiene una respuesta no fija por el que se tiene que indagar la razón que conlleva a que no cumplan o puedan realizar los cambios otorgados y así llevar una sola directriz de lo que se establece para promover la aceptación e integración de un solo grupo humano.

Tabla nº 26

Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva

Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
	algunas veces	4	13.3	13.3	33.3
	casi siempre	16	53.3	53.3	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a las respuestas la mayoría con un 53.3 % consideran que desarrollar la habilidad de cada uno es un aporte significativo ya que las ideas son distintas y es donde se puede medir la significancia y aporte otorgado relacionado a temas distintos donde lleva de por medio el alcance y apoyo para una implantación prolongada, por otro lado las respuestas con casi nunca o algunas veces, son relativas debido a que aún no sienten la capacidad suficiente y consideran mantener no muy abierta su opinión personal, pero eso amerita a que poco a poco puedan ir mejorando y realicen actividades más objetivas que conlleva a la consecución de los resultados trazados.

Tabla nº 27

Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo

Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	15	50.0	50.0	66.7
	casi siempre	6	20.0	20.0	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: existe una diferencia en las respuestas ya que cada area no posee ese alcance de tener conocimiento de los ingresos o gastos realizados, por lo cual solo el area encargado de ello mantiene firme la posicion de optar por tener dicho informe. Para ello, indica que solo un 13.3% si esta a la expectativa de los movimientos en dinero que realiza la empresa ya sea para sus pagos efectuados o alguna inversion o compra de un bien, ya que solo son los encargados de velar por la seguridad de estar ala alcance del efectivo. Es por ello que gran porcentaje de respuestas como casi nunca o algunas veces no estan informados de los movimientos prolongados, siendo asi una respuesta aceptable y considerada para dicha observacion.

Tabla nº 28

Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa

Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	26.7	26.7	26.7
	algunas veces	10	33.3	33.3	60.0
	casi siempre	6	20.0	20.0	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es necesario tener esa inspeccion tanto para las areas responsables de los procedimientos de informaciones y a su vez para enmarcar una opinion en como va el desarrollo de las empresas llevadas, pero aun existe el miedo por otro grupo del personal debido a que exista un mal procedimiento o que no esten realizando el trabajo correctamente. Ante ello, se describe que un 20% tanto para las respuestas habituales les parece prudente estar en una supervisión al momento que efectúan el trabajo diario, pero también resalta que un 33.3% como un 26.7% se les detecta la parte de la inseguridad debido a que no esté efectuando los lineamientos correctos o no estén siendo tan efectivos en su labor, por lo que es necesario mantener la supervisión dada y posteriormente decidir los puntos detectados que contrae retraso u obstaculice las informaciones requeridas.

Tabla nº 29

Mantener información confidencial es una clave para tener éxito en la empresa

Mantener información confidencial es una clave para tener éxito en la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	14	46.7	46.7	46.7
	casi siempre	7	23.3	23.3	70.0
	siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se observa que si están de acuerdo con no comentar sobre las informaciones que pueda darse internamente, pero para otros consideran que no necesariamente es un factor que conlleva a que sobresalga la empresa. Esto significa, que gran parte es necesario y pertinente que no haya divulgación sobre informaciones que sean expuestas de forma general ya que así evita el riesgo de que se extraiga informaciones que solo compete de manera interna. Pero también, para otro grupo les parece que solo algunas veces conlleva al éxito de forma general, porque existen otro tipo de manipulación u observación que también llegue al alcance de sobresalir y mantenerse victoriosos, pero la mejor forma es considerar que los intercambios de ideas estén limitadas y no expuestas externamente.

Tabla nº 30

Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa

Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	algunas veces	6	20.0	20.0	26.7
	casi siempre	12	40.0	40.0	66.7
	siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: en las respuestas se mantiene que es un indicador que conlleva a como se refleja los ingresos y movimientos de las ventas, dado que muestra si existe contribución de desarrollo o puntos por el cual se debería de analizar y optar x una mejor solución. Para ello, tanto un 40 % como 33.3% les parece que este instrumento es necesario para estar a la expectativa que demanda los usuarios y así poder estar más compenetrados del avance o deficiencia presentada. Solo un minino grupo de porcentaje como el de 20% y 6.7% les parece que en algunas situaciones puedan ser un reflejo de como está actuando la parte de ventas, ya que consideran que por días no laborables el aumento del acceso al servicio aumenta y no necesitan esclarecer mediante solo índices cuando ellos ya son conscientes de su operación económica.

Tabla nº 31

Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa

Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	4	13.3	13.3	13.3
	casi siempre	15	50.0	50.0	63.3
	siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: consideran que si es importante tener mucha observación por cómo se está reflejando todos los movimientos que efectúa las operaciones contables ya que así se mantendrá un capital óptimo y estable para proyecciones o inversiones a futuro. Ante ello, tanto un 50% como un 36.7% son respuestas que aceptan que llevar un buen manejo y acceso financiero es una mejor forma de esclarecer y mantener de forma óptima el patrimonio de la empresa debido a que están dispuestos a integrar mayor concentración y desempeño eficiente para tener una empresa vigente a toda sus actividades por realizar; no obstante solo un 13.3% consideran que la estabilidad puede darse a un mal manejo organizativo y que no solo incurren gastos o dinero para tener un patrimonio seguro y fiable de los movimientos realizados.

Tabla nº 32

Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico

Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	15	50.0	50.0	50.0
	casi siempre	11	36.7	36.7	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: para el grupo de trabajadores no están tan de acuerdo ya que eso es parte de un área especial que se encarga de la satisfacción del cliente pero aun así si les parece que es importante saber que mejor servicio es usual en los usuarios. Es por ello, que tanto el 36.7 % como el 13.3% consideran a las mediciones como punto de referencia para el agrado y comodidad de su punto claves que son las personas que hacen uso de un servicio turístico. También indica que el 50 % optan por responder que algunas veces pueden relacionar o estar a la par con la satisfacción esencial que se le brinda al usuario al momento de iniciar una partida turística.

Tabla nº 33

Considera usual que innovar mediante el servicio brindado mejora las ganancias esperadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	6	20.0	20.0	20.0
	casi siempre	19	63.3	63.3	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se puede observar que gran parte de las respuestas es fundamental de manera estratégica ya que los cambios generados con pleno estudio del mercado hacen tener un mejor servicio y cliente asegurado. Es por ello, que tanto el 63.3 % y el 16.7 % optan por el cambio de acuerdo a las tendencias del entorno competitivo. Mientras que para un 20 % solo en oportunidades debe ser consultado y requerido para mejorar o implementar en la parte de los buses formas nuevas pero atractivas para cumplir con todo lo establecido y generar mayor ingreso empresarialmente.

Tabla nº 34

Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar

Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	33.3	33.3	33.3
	algunas veces	4	13.3	13.3	46.7
	casi siempre	15	50.0	50.0	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: existe una diferencia entre tener el control por parte del área que contabiliza y tiene ese cargo, pero a su vez otro grupo de respuestas no suelen tener esa prevención ya que su disposición no les permite organizarse y mantener un orden específico por cada egreso realizado. Lo cual amerita que por el grupo que si cumple con esa función están siendo óptimos al detallar todo lo que genera una salida de dinero, a su vez les parece adecuado estar actuando de una forma prevista de situaciones incómodas, y solo un mínimo porcentaje como bien fueron respuestas el no contar con este acceso les dificulta tener conocimiento con lo que está pasando en esa empresa. Y siendo así una función que relata a cada trabajador.

Tabla nº 35

Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad

Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	algunas veces	4	13.3	13.3	23.3
	casi siempre	19	63.3	63.3	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es importante mantener siempre las revisiones periódicas por cada laborador ya que es una forma de tener precaución y una revisión más exacta de todo lo que se está desarrollando en dicha entidad. Allá es donde se visualiza el desempeño y el riesgo que puede darse cuando no se es exigente con las tareas de proporcionar sus informaciones requeridas, a su vez para el otro grupo son formas de cumplir pero que no lo acatan por la misma forma de llevar a cabo una empresa, por lo que si es necesario mantener una revisión de los trabajos y así promover las dudas o inconvenientes dentro de si misma.

Tabla nº 36

Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados

Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
	algunas veces	4	13.3	13.3	33.3
	casi siempre	17	56.7	56.7	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: usualmente los trabajadores tratan de cumplir con este requisito aunque existe aún esos obstáculos que no permite tener en totalidad toda la información esperada, lo cual indica que tiene que tener mayor organización y exigir a tiempo todos los datos hacia los empresarios en las fechas acordadas. Dentro de ello se obstaculiza cuando no traen los documentos completos, cuando no siguen un orden que defina todo lo establecido, o cuando haya información con pendientes eso hace que ocurra un retraso x las averiguaciones y no se cumpla al momento que te pida una información de tal área. Pero la cuestión es que en esta compañía si realizan y a su vez mejoran todo los pilares involucrados y ejercer el avance de la prueba por expandir y mejorar todo lo establecido.

Tabla nº 37

Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable

<i>Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	3	10.0	10.0	10.0
	casi siempre	14	46.7	46.7	56.7
	siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: los resultados optan en que si es fundamental tener una persona que desarrolle todos los temas empresariales ya que su dominio abarca tener mayor información y actualización de lo que se puede requerir por SUNAT o incluso dudas por quien está representando dicha entidad. Es por ello, que las respuestas mas significativas aborda un gran porcentaje con el que considera elemental para las inquietudes de cualquier notificación o incluso las irregularidades que pueda presentar la empresa, al representante legal se le considera para que pueda subsanar o resolver problemas que contraiga la propia empresa, haciendo un referente de todo la capacidad y experiencia aboral y así evitar mayores contingencias.

Tabla nº 38

Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador

Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	algunas veces	13	43.3	43.3	53.3
	casi siempre	11	36.7	36.7	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: existe una ambigüedad en las respuestas ya que por una parte se considera oportuno fijar los riesgos como prevención hacia futuros escenarios que pueden prevenirlo pero a su vez también no siempre es una forma de mantener controlado todo el ambiente lo cual no es solo ello que aumente la productividad por los trabajadores. Es por ello, que las opciones de casi siempre o siempre muestran un valor de 36.7 % y un 10 % donde hace referencia que considerar el riesgo donde uno no tienen mucho control va ayudar a desarrollar mejor su capacidad y darse una idea de escenarios en las cuales el trabajador tiende a solucionarlo ya sea al momento en el cual el transporte ya esté en ruta, o incluso si un trabajador muestra un comportamiento irregular frente a su trabajo tiene que dar a conocer esas situaciones para estar presentes de todo lo que sucede alrededor de sí mismo; y a su vez también existe una respuesta en la cual algunas veces les parece tener al riesgo en presencia de lo que uno realiza ya que no todos pueden estar con esa inquietud de no mantener controlado y que las cosas sucedan una forma incorrecta por ello, se considera que ser productivos no es Cesarío tener el temor presente sino mantener a la prudencia y utilizar mejor un mecanismo que anticipe y prevé estas posibles situaciones.

Tabla nº 39

Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa

Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	5	16.7	16.7	30.0
	casi siempre	20	66.7	66.7	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: en este caso la mayoría si está conforme ya que el centro de su trabajo es cerca lo cual facilita su medio de traslado, aunque para otros personales les dificulta x los cambios de tránsito y a su vez por la distancia hacia su lugar de destino. Esto en si también tiene que ser considerado como un elemento de respeto y puntualidad ya que no necesariamente el hecho de tener al trabajo lejos pueda ser una excusa para no cumplir con todas las tareas asignadas, existe diversas formas de evitar los contratiempos y para ello uno mismo es consiente en como sobrellevar y ser parte de un equipo que empieza el labor a una misma hora, ya que en esas situaciones cada uno tiene su función por la cual debe de ser mayor exigente para cumplir y culminar todo lo previsto en un día laboral y ser eficientes con el propio trabajo de esta forma se respeta con mayor fuerza las políticas implantadas por la misma empresa.

Tabla nº 40

Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa

Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	3	10.0	10.0	10.0
	casi siempre	22	73.3	73.3	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: usualmente si se considera ser efectivos para cualquier desempeño laboral ya que mediante ello mide la capacidad que puede desarrollar o incluso fomentar hacia los demás compañeros y de esa forma ser un solo grupo que cumpla con todo los objetivos plasmados. Y como respuesta ante ello, para Kola gran mayoría el desempeño personal es considerado un gran aporte hacia el trabajo realizado, porque la empresa busca mantener un perfil sobresaliente mejorando e implementando en las comodidades que pueda ofrecer al usuario en general, para ello cada uno es pieza fundamental para cumplir con las exigencias trazadas y marcar una diferencia no solo para la competencia sino ser óptimos en lo que uno va realizando con las situaciones controladas y también cuando se necesita cambiar o mejorar un área que no está produciendo competitividad, por lo cual están siendo conscientes que estos elementos ayuda a cumplir y ser realizado toda las propuestas que están trazadas para su próxima realización.

Tabla nº 41

La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados

La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	7	23.3	23.3	23.3
	casi siempre	13	43.3	43.3	66.7
	siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es necesario desarrollar las habilidades que se posee, en este caso si es favorable ya que estar dispuestos a enfrentar cualquier cargo puede darse en cualquier momento lo cual deja mucho por admirar y recomendar en futuras situaciones, y es importante ser capaz y tener decisión para las acciones desarrolladas ante lo deseado. En las respuestas se observa que un 43.3 % y un 33.3 % toman de manera razonable que deducir y analizar conlleva a tener un mejor registro o almacenamiento de datos e informaciones con lo cual se otorga un valor agregado ya sea por su rápida acción o hacer frente a situaciones no previstas, pero el único objetivo es cumplir y realizar con lo establecido, solo un grupo de ellos, aun sienten que al no saber cómo explotar esa habilidad tienden a no considerarlo tan elemental para llegar al objetivo en común y mecanizan solo su forma de trabajo siendo prudentes o acatar los mismos lineamientos y no explorando o tener a una visión en donde es necesario aplicar métodos para llevar un mejor escenario.

Tabla nº 42

Ser parte del conjunto de estrategias conlleva al éxito del servicio proporcionado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
	casi siempre	13	43.3	43.3	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: casi siempre si es necesario mantener unida la unidad ya que toda información esta recepcionados en un solo grupo que solo buscar hacer crecer y desarrollar todo los potenciales que se han venido desarrollando en momentos determinados. Por ello la integridad es necesario desarrollarlos ya que así se marca una sola situación de en la cual es necesario intervenir y buscar ese alcance de mejoramiento y consecución de resultados, no obstante si existe respuestas en las cuales no siempre consideran ser parte de ello, es porque aún no sienten la confianza del intercambio de opiniones en las cuales se consideran importantes los aportes que puedan otorgar para ello, es necesario hacer de conocimiento que las distintas opiniones ya sean positivas o negativas va a implicar en el resultado que se desea obtener porque solo así se tiene una sola idea del cual se puede desprender nociones en la cual cada uno aportaría una idea de cómo mejorar o desechar una acción que no está siendo favorable y por ende no ayuda a desarrollar la gestión de la empresa.

Tabla nº 43

Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica

Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
	casi siempre	9	30.0	30.0	76.7
	siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es importante tener estos sistemas actualizados y encargados por un servidor responsable ya que tecnológicamente es muy rentable conocer las tendencias por incluir o mejorar en la misma empresa. Para ello, es usual contar con un previo análisis de lo que se está ingresando para su próximo procedimiento, porque en si el sistema solo arroja los resultados en la forma como uno lo a ingresado, entonces para ello ser analíticos y mantener la seguridad de lo que se va realizando es fructuoso para un resultado óptimo, no obstante la parte en la cual responden que en algunas veces mejora la evaluación económica puede deberse a que mantienen a que no están siendo tan analíticos del procedimiento de informaciones ya que consideran que le sistema no es tan fiable como para desviar todas las inquietudes mediante ese sistema de control, pero la idea es que todo el personal sea capaz de visualizar y entender que es lo que está haciendo en su rutina diaria y no ser mecánicos al momento del procesamiento de informaciones específicas.

Tabla nº 44

Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta

Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	5	16.7	16.7	16.7
	casi siempre	20	66.7	66.7	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es una obligación como entidad estar legalmente al día con los pagos tributarios ya que todas las recaudaciones fija a tener un mejor y mayor compromiso con el desarrollo y reglamentos por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT fomentando la formalidad y alcance de todos los movimientos realizados periódicamente. En si es una entidad recaudatoria en la cual la función de las disposiciones que se tiene con ello, es ser conscientes que todo el movimiento que uno otorga al momento de la circulación tiene que ser mediante pagos tributarios que conlleva al progreso sectorial, y así mantener una estructura definida de lo que uno como empresario busca generar ganancias también tiene la obligación de llevar parte de ello hacia el desarrollo tributario para una mejor formalidad con dicha entidad.

Tabla nº 45

Realizar trabajos razonables presenta datos confiables

Realizar trabajos razonables presenta datos confiables					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	algunas veces	10	33.3	33.3	40.0
	casi siempre	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es una forma más exacta de tener resultados razonables con una prevista revisión dada, ya que al desarrollar todo este movimiento acerca a tener resultados más seguros y posibles de demostrar un avance y mejora empresarialmente. Por ello casi siempre con un 60 % consideran que se necesita una sola concentración que ayude a la culminación de mostrar informaciones reales y exactas de una gestión contable, porque solo así para entender la situación real y a la cual se está manejando para obtener mejores resultados y satisfactorios, no obstante, un 33.3 % creen que en algunas veces es seguro presentar unos datos confiables ya que consideran que esa situación solo es en base a una persona experta en lo que lleva la contabilidad cuando en si el aporte de cada uno y la apreciación que se tiene con ello va a medir y dar significancia de la realidad y estar aptos para su próxima conclusión y ya emitir resultados relevantes y exactos.

Tabla nº 46

Mantiene información de los principios contables en la empresa

Mantiene información de los principios contables en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	9	30.0	30.0	43.3
	casi siempre	12	40.0	40.0	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: en este caso aún se necesita mayor refuerzo por conocer y deducir las interpretaciones requeridas en un fin específico ya que es necesario estar al detalle con los principios que son ejecutados en momentos dados. En si un grupo del personal, I no estar tan involucros con la parte contable no tienden a mantenerse informados de estos principios ya que su trabajo no usa esta pertinencia como herramienta, mientras que el grupo aun no estando involucrado en estos detalles por las mismas exigencias y salud del trabajo tienden a estar informados de alguna información relevante a ello, por lo cual, consideran a la equidad no solo por la parte contable sino también tener un resultado en cuanto a la función que desempeñan o a la forma en como va siendo de gran aporte en la consecución de resultados.

Tabla nº 47

Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados

Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
	algunas veces	9	30.0	30.0	40.0
	casi siempre	17	56.7	56.7	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: el área que utiliza el sistema de la contabilidad casi siempre recurre a ello mediante talleres donde después tiene que aplicarlos en el sistema y así pueda emitir un resultado óptimo y favorable, aunque para algunos aún se le es difícil pero no imposible por reforzar y desarrollarlo. Por ello que usualmente consideran un recurso de protección en el cual se adapte una seguridad referente a los datos que se tiene que mantener con reserva de mayores informaciones, a su vez las respuestas de algunas veces puede deberse a que aún no está siendo tan analíticos y fuerza de mayor concentración o simplemente no incurren tanto en esta operatividad para procesar sus informaciones, pero lo esencial es que todos tienen que conocer que el procedimiento es uno solo y que se necesita mantener en reserva las informaciones que no copete a situaciones externas.

Tabla nº 48

Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña

Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	7	23.3	23.3	23.3
	casi siempre	15	50.0	50.0	73.3
	siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: si es muy importante estar constante a las actualizaciones que se dan de un momento a otro ya que mediante ello se rige las disposiciones que debe aplicar y cumplirlo para el proceso de su información contable y a su vez para un mejor desarrollo y significatividad en lineamientos con su propio orden laboral. Por ello, la gran mayoría es consiente mantener viva la actualización y estar juntos con los cambios efectuados para el rubro del negocio, solo así uno puede mejorar o defender la forma en como va actuando junto a su labor diario, además por la parte del cual considera que solo algunas veces es necesario estar constante con ello, demuestra que el refuerzo tiene que ser mutuo porque así podrán ver la importancia y el gran aporte que pueden transmitir al ser conscientes de los nuevos cambios y su forma de como expresarlo para transmitir una opinión de ello.

Tabla nº 49

Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT

Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	13	43.3	43.3	60.0
	casi siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: No siempre se está de acuerdo al momento del cambio y esto puede deberse por la costumbre que se ha estado realizando, pero es necesario acatar y acoplarse a nuevos cambios ya que ello mide el rendimiento y capacidad que se tiene para mejorar o cambiar el ambiente empresarial. En si es una forma de como uno lo afronta para ser partícipes del nuevo cambio, es comprensible que no siempre puede tomarse como una parte positiva cuando se genera un cambio distinto y más aún si el rubro de trabajo es extenso pero allí es donde cada uno muestra el perfil competitivo que desea explotar referente a situaciones cambiantes, además de por sí solo se modifican la forma en como se procede mas no es una forma negativa que implica problemas a los intervinientes, por eso para algunos les parece incomodos pero ello no quita a que se tiene que hacer referencia e indagar mediante preguntas o buscar mayor información en como se puede desprender de dicha situación.

Tabla nº 50

Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo

Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
	algunas veces	6	20.0	20.0	36.7
	casi siempre	13	43.3	43.3	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a las repuestas en necesario tener fijados los riesgos que pueden prolongarse ya que así existe una manera de resolver mediante otro proceso el inconveniente dado, de modo que así se pueda desarrollar una sola respuesta. Ante ello, un 43.3 % otorga que los diversos factores penden ser más masivos ya que el sector en el cual se trabaja puede tener ocasiones de diferentes ocurrencias, por lo que consideran que estar atentos y previstos a esas situaciones ayuda a ser más colaboradores en resolver problemas en las cuales no siempre el empresario tiene de conocimiento acerca de lo que sucede a su alrededor, mientras que para otro optan por no tener esos inconvenientes y no hay necesidad de estar alertas ya que su función es en si uno solo y así lleva una mejor disposición de lo que tiene que realizar diariamente.

Tabla nº 51

Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada

Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	4	13.3	13.3	26.7
	casi siempre	18	60.0	60.0	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: mantener una comunicación con el cliente siempre será fundamental al momento de implementar el servicio ofrecido ya que es una forma de estar constante a las preferencias y comodidades que selecciona el usuario. Por ello, casi siempre es una respuesta del cual es consiente que estar en un intercambio de dialogo hace referencia a una noción de gustos o preferencias que exige el usuario que desea adquirir dicho servicio, por lo que se puede tener como ventaja para los próximos o incluso implementar con mayor fuerza la calidad del servicio y su atención de manera calidad y agradable.

Tabla nº 52

Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa

Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	algunas veces	12	40.0	40.0	46.7
	casi siempre	15	50.0	50.0	96.7
	siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: gran porcentaje si mantiene esa información respecto a las dificultades que pueda provocar malestares laborales, lo cual indica que hay una comunicación entre la organización interna pero aún se debe reforzar mediante charlas de cuan significativo puede ser estar alertas y compartir todo los mensajes hacia la propia entidad. Esto en si es una forma, de prevención por el cual casi siempre están tratando de expresar o hacer una comunicación efectiva que ayude a solucionar con las contingencias ocasionadas, ya sea al momento de las emisiones de los boletos otorgados, sus respectivas incertidumbres con desconocimiento que implica a no resolver con facilidad algún proceso establecido, peri a su vez para otros algunas veces lo realizan ya sea porque no tienden a estar con esta frecuencia de resolver alguna riesgo o porque no lo tiene en consideración debido a que su trabajo solo es realizar una función donde no existe algún tipo de riesgo.

Tabla nº 53

Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial

Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	5	16.7	16.7	16.7
	casi siempre	17	56.7	56.7	73.3
	siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es una palabra clave para los empresarios y quien realiza el procedimiento de informaciones ya que este factor promueve el avance y desarrollo por abarcar mayor parte del mercado transportista, mientras su estado de cuenta lo mantiene bajo los lineamientos organizados respectivamente de sus desembolsos dados, pueden optar x un mejor crédito e invertir con mayor potencia. Es por ello, que para el emprendedor tener una financiación ayudaría de acuerdo a su forma de operar en este caso el de servicios otorga mayor amplitud en su gama de movilidad, y si existe aceptación x los usuarios es una clave de progreso por lo cual están conscientes que es rentable saber adquirirlo y manejarlo para mayor productividad sectorial, y solo un grupo considera que algunas veces debería ser recurrido, mostrando mayor amplitud al conocimiento que tiene invertir por medio de comisionistas o persona que desean crecer mutuamente y empresarialmente.

Tabla nº 54

Implementar programas de avance tecnológico es beneficioso para el colaborador y empleador

Implementar programas de avance tecnológico es beneficioso para el colaborador y empleador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	6.7	6.7	6.7
	casi nunca	3	10.0	10.0	16.7
	algunas veces	9	30.0	30.0	46.7
	casi siempre	13	43.3	43.3	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es beneficioso mientras se saque provecho de manera prudente y razonable ya que el sistema solo dará resultados en la forma como uno lo a analizado para ingresarlo, para ello las respuestas aún no están firmes como para decir que si es apto en su totalidad. Resulta ser recomendable ya que facilita el tiempo en el cual se procesan los datos y se obtiene un solo resultado que permite dar un situación en como va desarrollando la empresa, pero a su vez también es necesario mantener la razonabilidad y siempre utilizar el análisis y no ser monótonos, a su vez para algunos les parecía habitual esta implementación debido a que su función no desplaye más allá de un solo cargo, pero eso no es desmerito o retraso por el cual sino tiene iniciativa mejora y prepararse para continuar explorando mayores aprendizajes del mismo centro laboral.

Tabla nº 55

Establecer un equilibrio entre autoridad y responsable conlleva a tener un trabajo seguro

Establecer un equilibrio entre autoridad y responsable conlleva a tener un trabajo seguro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	16	53.3	53.3	53.3
	casi siempre	6	20.0	20.0	73.3
	siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: en este caso, aun no es decisivo el equilibrio que puede optarse entre estos dos cargos ya que en ocasiones optan por compartir y tener la colaboración en involucrarse en otra área que no es responsable de ello, para esto es necesario supervisar con mayor fuerza en el desempeño laboral que encarga cada trabajador. Por ello, que algunas veces los trabajadores tanto como quien provisiona o realiza las cancelaciones o cobranzas se relacionan porque manejan informaciones compatible, en el cual por mantener el compañerismo realizan una ayuda a quien lo necesita, lo cual al momento de su procesamiento se obtiene resultados aceptables y no necesariamente como lo establece la pregunta hace que tenga un trabajo completamente seguro, pero aun así se entiende y acepta que mientras cada uno es encargado del área que corresponde será más relativo al momento d detectar algún inconveniente.

Tabla nº 56

Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente

Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6.7	6.7	6.7
	algunas veces	6	20.0	20.0	26.7
	casi siempre	16	53.3	53.3	80.0
	siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a las respuestas puede resultar más factible mantener a cada trabajador en su área, ya que cualquier observación o fallo se le detectara de manera más precisa y a su vez resolverlo con la persona que realizo dicho acto. Por ello casi siempre es recomendable no mezclar todas las actividades entre los colaboradores, así se mantiene un orden y actividades específicas por el cual desprende implicancia en las actividades de verificación, el análisis respectivo, las observaciones relativas de como desempeña o mejora el proceso y así medir conforme el avance desarrollado.

Tabla nº 57

Le parece prudente que la coordinación mejora la integración laboral

<i>Le parece prudente que la coordinación mejora la integración laboral</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	algunas veces	4	13.3	13.3	16.7
	casi siempre	16	53.3	53.3	70.0
	siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a las respuestas se opta que un 53.3 % si les parece prudente la integración laboral ya que mantener unido un conjunto proporciona mayor confianza, intercambio de opiniones, detectar algún situación que impida el seguimiento de la consecución de objetivos y de esa forma ser más íntegros y comprometidos en una sola unidad que colabore con las disposiciones del trabajo y procesar una información con mayor corroboración y emitir un único resultado para la empresa, además solo un mínimo porcentaje considera que no se trata de prudencia sino de compañerismo y de las funciones que puede utilizarse con enseñanza para quien lo necesita, por ende es saludable que la coordinación mejora el ámbito laboral.

Tabla nº 58

Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos

Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	11	36.7	36.7	46.7
	algunas veces	13	43.3	43.3	90.0
	casi siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es considerado que en oportunidades esto puede ser factible, ya que la preparación y conocimiento de lo que realiza o tiene noción de emprender alguna función resulte aceptable, pero en este caso se necesitaría mayor implementación para poder realizar un intercambio y así considerar que todo el personal está apto para reemplazar otra actividad, por lo que es necesario aun implementar en todos los trabajadores y posteriormente realizar rotaciones para que cada uno esté en conocimiento de nuevas actividades por desarrollar y ya de esa forma poder deducir que los resultados son un soporte seguro de lo que se va realizando.

Tabla nº 59

Considera elemental la contratación de un software contable

Considera elemental la contratación de un software contable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	algunas veces	7	23.3	23.3	26.7
	casi siempre	18	60.0	60.0	86.7
	siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: siempre es necesario estar de la mano con el avance tecnológico y más aún en este campo laboral, la adquisición de un sistema es rentable y beneficioso en la manera de como explorar las informaciones para su procesamiento, por lo cual contar con esta implementación será radicalmente favorable para obtener resultados más exactos y medibles en la proporción de como se ha procesado, también hay respuesta en la cual les parece que por veces es recomendable debido a que su función no es tan expandible en lo que amerita llamarlo elemental pero de por si es muy significativo mantener un software que acredite el proceso y la culminación de un resultado esperado.

Tabla nº 60

Realiza un buen funcionamiento de la base de datos que importa al registro electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	10	33.3	33.3	33.3
	casi siempre	15	50.0	50.0	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: las respuestas tiene una similitud en como lo realiza cada personal porque para la aparte del casi siempre opta por expandir sus respuestas relativas a como se ha procesado una información en la cual se evita el error para la declaración pertinente, mientras que para otros les parece que en oportunidades se ha tenido un mal procedimiento debido a que no se mandó la información completa o ingreso de los comprobantes o han sido revisados correctamente por lo que se traspasó un monto no real en la cual al momento de enviarlo ya no se puedo solucionar y solo modificar en la parte de la declaración mensual, e incluso también optaron por responder que al momento de subir en su base de datos hay inconsistencias de las cuales al momento de verificar con el físico existía un mal proceso de datos por lo que es necesaria concentrarse y ser muy responsables de las informaciones que se presenta a la entidad.

Tabla nº 61

El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos

El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	4	13.3	13.3	26.7
	casi siempre	17	56.7	56.7	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: para las respuestas se deduce que casi siempre es necesario contar con un administrador externo quien fije también todo el procedimiento interno y que guarde seguridad de todo lo que se viene realizando, ya que la información debe ser solo regulada por los involucrados y que tengan acceso a ello, la comunicación que existe entre ellos es significativo, y a su vez prudente ya que mantener todo ello solo por los participantes otorga un grado de seguridad y si en la parte interna llegase a perder alguna información la parte externa lo tienen almacenado y otorgado para el momento en donde se le es recurrido entregar dicho informe.

Tabla nº 62

Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo

Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	23	76.7	76.7	76.7
	casi nunca	6	20.0	20.0	96.7
	algunas veces	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: en este caso, solo algunas veces existe este tipo de intercambio donde la persona de contabilidad aplica sus conocimientos por medio de cuentas y junto a la persona de sistemas organizan un solo trabajo que luego es compartido con los demás para ser un equipo donde empiezan a conocer nuevos temas en como mejora el proceso empresarial, es por ello que la gran mayoría no tiene acceso a ser partícipe de una implementación debido a la carencia de mayor información y estudio de lo que se está realizando.

Tabla nº 63

Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo

<i>Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	6	20.0	20.0	20.0
	casi siempre	17	56.7	56.7	76.7
	siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: la confianza tiene que ser un grado de seguridad, por el cual quien emita o comparta las informaciones debe de corroborar y estar seguros del proceso que está ejecutando para así solo transmitir un solo resultado y de esa forma tener el resultado esperado, de esa forma se evita pérdidas o ganancias no alcanzados, por ello generar los reportes respectivos proporciona datos apropiados tanto para la operacionalización o como la información contable y así generar reportes adecuados y correctos, solo en situaciones se desprende de este control debido a que tal vez no se estableció un tiempo adecuado en la cual todo el proceso ha sido verificado y controlado respectivamente pero eso es lo que se está evitando por medio de las supervisiones y una comunicación efectivo.

Tabla nº 64

Predecir la situación futura es solo en base a información contable

Predecir la situación futura es solo en base a información contable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13.3	13.3	13.3
	algunas veces	16	53.3	53.3	66.7
	casi siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: son respuestas que tienen un margen de similitud pero a su vez diferencias de escenarios ya que para la parte contable se mide mediante un balance que refleja cómo va operando financieramente todo el procedimiento contable, y para la parte administrativa también puede basarse en ello, pero también tienen reflejos por medio de los objetivos trazados, a través de estrategias el comportamiento que genera y aporta cada área; son situaciones que buscan un solo resultados pero están distribuidos de manera específicas en donde el resultado tiene que complementarse hacia el fin que se desea alcanzar por ello es que siempre mantienen un control de todo el proceso organizacional por el cual hay en momentos incertidumbre o resultados no tan favorables por lo que realizan una charla para luego proceder de manera correcta.

Tabla nº 65

El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización

El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	2	6.7	6.7	6.7
	casi siempre	23	76.7	76.7	83.3
	siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: casi siempre el seguimiento de cada proceso conlleva a resaltar todo lo que genera los trabajadores porque por medio de ello se tiene un informe de cómo van organizando y controlando las diversas formas de tener acceso hacia su trabajo, en este caso desde que se emiten y reciben los documentos necesarios ya es parte de un control donde es necesario mantener información de cómo van llevando el registro y la forma de realizar su función ya que así se tienen puntos relevantes en cómo están operando y como aplicar en el momento de procesar todo lo recopilado para así emitir un solo resultado y mantener un seguimiento que garantice la situación de la empresa a través de los riesgos que pueda atravesar permitir una visibilidad de su desempeño conforme a las acciones aplicadas y sustentado.

Tabla nº 66

Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos

Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	algunas veces	13	43.3	43.3	46.7
	casi siempre	13	43.3	43.3	90.0
	siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es necesario que los niveles jerárquicos estén establecidos adecuadamente ya que por el tipo de respuestas casi siempre mantienen la comunicación de lo que se desea alcanzar a través de las unidades encargadas que respaldan ese resultado, pero a su vez también algunas veces, les parece que no siempre la recopilación de datos lleva a la obtención de los propósitos establecidos ya que puede deberse a que no están siendo claros y conciso de lo que se desea extraer o alcanzar por lo cual es necesario mantener la información bien entendida y que ante cualquier detección que atrase los objetivos se informe y se busque la mejor solución por resolver al problema definido.

Dimensiones

Tabla nº 67

Frecuencias - Estadísticos					
	AMBIENTE DE CONTROL (agrupado)	MONITOREO (agrupado)	VALORACION DE RIESGOS (agrupado)	ACTIVIDADES DE CONTROL (agrupado)	INFORMACION Y COMUNICACION (agrupado)
N Válido	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0
Moda	4	4	4	4	4
Desviación estándar	.365	.490	.461	.548	.305

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Tabla nº 68

AMBIENTE DE CONTROL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	1	3.3	3.3	3.3
	CASI SIEMPRE	26	86.7	86.7	90.0
	SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a la agrupación se ha obtenido que existe una estructuración de las actividades que genera la empresa, por el cual habitualmente las actitudes, conciencia y los valores es generado de forma progresiva y que mantienen el comportamiento apropiado en su desempeño organizativo, basando los resultados por medio de las acciones a desarrollar y a su vez mostrando una práctica adecuada de integridad y en cómo van operando para sus distintos escenarios que conlleva el colaborador internamente, de esta forma de plasma la participación objetiva en cómo generar parámetros de disciplina y aplicarlos en su actividades a diario.

Tabla nº 69

MONITOREO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	19	63.3	63.3	63.3
	SIEMPRE	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: puede observarse que el monitoreo está siendo aplicado de forma correcta, ya que de acuerdo a todo los aspectos que abarca esta supervisión opta por resultar que casi siempre está fomentando el seguimiento de cada personal, lo cual demuestra un alcance y seguimiento de detectar las áreas débiles, lo cual identifica lo que se tiene que mejorar y a su vez implementar con mayor fuerza el funcionamiento de estas actividades, esto conlleva a que al tener identificado las deficiencias permite contraer mayores riesgos y así contrarrestar y mejorar el desempeño organizacional por medio de las evaluaciones que vino otorgando la persona encargada de juntar y compartir esas formas de mantener un mejor proceso organizativo.

Tabla nº 70

VALORACION DE RIESGOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	1	3.3	3.3	3.3
	CASI SIEMPRE	23	76.7	76.7	80.0
	SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: se demuestra de forma agrupada, que los errores están presentes en la empresa, pero que identificarlos es un logro que permite resolverlos de la mejor manera, ya que al tener acceso a ellos, representa una probabilidad de mejorar y revertir esas situaciones, por lo cual la empresa pueda establecer mejores condiciones preventivas y establecer estrategias con planes opcionales ya que en situaciones los riesgos no pueden ser atrapados y desechados al instante por la misma circunstancia en la cual aparezca estas dificultades, pero que si se pueda mejorar y constituir una mejor condición es real y aplicable para llegar a los objetivos sin ser paralizados en un tiempo, y poder mantener condiciones externas que ayude a mejorar y evitar las desviaciones en el ámbito empresarial.

Tabla nº 71

ACTIVIDADES DE CONTROL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	10.0	10.0	10.0
	CASI SIEMPRE	21	70.0	70.0	80.0
	SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede describir que el control de los reglamentos o políticas establecidos son realizados a medida de establecer los objetivos y metas de la empresa, es to indica que casi siempre los colaboradores, están desempeñándose a medida que resulte ser más factibles y considerado como íntegros en el proceso organizacional, tratando de acatar los reglamentos y que pueden ser partícipes de las actividades por cumplir como al momento de controlar los volúmenes de ventas, llevar a cabo un orden específico de los suministros o el mantenimiento necesario para prevenir situaciones no deseadas, lo que se está buscando es integrarse al plan a seguir y evitar riesgos de los cuales con mayor eficiencia puedan optar por mayor compromiso y mantener un orden de los procedimientos a seguir.

Tabla nº 72

INFORMACION Y COMUNICACION (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	10.0	10.0	10.0
	CASI SIEMPRE	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: es satisfactorio tener un resultado con este porcentaje, ya que mantener el elemento de la información proporciona oportunamente medidas pertinentes, lo cual hace posible que las actividades tanto interna como externa generen datos valiosos y que emita un mensaje claro y conciso del desarrollo de actividades. Ante ello se deduce, que los personales están aumentando la capacidad e iniciativa por comprender y entender las situación la cual el intercambio de comunicación es una pieza elemental que puede ser deducida como estrategia y a su vez como prevención, pero que conlleva a una sola conclusión en la cual e transmitir un mensaje bien definido y que se capte a los objetivos de la organización.

IV. DISCUSION

María de los Ángeles P.E. (2009), en su tesis realizada sobre “Propuesta de un diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero para la organización no gubernamental” –Señala:

Que toda empresa ya sea de diversos rubros, tener un control interno ayuda a fijar los objetivos y metas de acuerdo a los planeamientos que se iniciaron en un tiempo específico para después aplicarlos y esperar un resultado óptimo; para ello es necesario promover funciones asignadas de cada departamento que enmarcó la dirección organizacional. Ello amerita, que el objetivo es aplicar desarrollos y procedimientos internos de gestión, promoviendo eficientemente funciones con mayor operatividad en áreas asignadas y determinando gestiones trazadas hacia una dirección de objetivos dichos de una organización.

. De acuerdo con Rodríguez V.J. (2009 pág. 47-50). En su libro titulado: “Control Interno, un efectivo sistema para la empresa”. Expresa:

Poseer informaciones reportadas por las diversas áreas es una forma esencial de mantener un control de todo lo que se lleva a cabo internamente, ya que de esa forma se practica todas las operaciones realizadas en las áreas funcionales del organismo, además es obligatorio medir si todos los planes fijados han sido desarrollados efectivamente a como se plasmó en dicho inicio, con la buena gestión de los recursos a utilizar, la conformación de un equipo de trabajo, la eficacia que produce la combinación de las áreas participativas, todos los procedimientos que fueron adoptados al momento de formar una organización que contrae la coordinación y distribución de tareas efectivas.

Ante ello, se concluye que tanto en los trabajos previos, en la parte teórica y a su vez en la práctica; el control interno es un elemento de gran importancia, no solo por los elementos o componentes que contrae, sino que es una herramienta que ha medida que se va relacionando con las actividades de la empresa va aumentando su implicancia y grado de contribuir de forma clara y concisa la forma en como operar y

aplicar los métodos necesarios que solo fija un objetivo y es mantener el control de todas las áreas por medio de procedimientos y promoviendo gestiones en función al desempeño de cada área asignada, por ende de acuerdo a los resultados se garantiza que estas acciones están siendo aplicados y medibles en cuando al desarrollo organizacional.

OCHOA, C (2011). En su tesis "Importancia del control interno en inventarios"- concluye:

Que conforme al tiempo que se va dando, el control interno es de suma importancia para organizaciones empresariales, ya que asumir una responsabilidad de manera efectiva ayudará a tener una situación clara y concisa al momento de su implementación. Esto significa, que el objetivo es realizar un control interno en las organizaciones aplicando métodos con mayor claridad transmitiendo una sola información que defina acciones con mayor implicancia hacia las directrices de la empresa dando un resultado eficiente, ya que puede optarse por muchas respuestas acerca de una palabra que es utilizado comúnmente pero la finalidad es juntar todas las posibles opciones y establecer una sola respuesta que contribuya y resuelva los factores que obstaculiza la meta fijada.

Mantilla, B.S (2010 pág. 3-7). En su libro titulado: "Control Interno, informe coso". Concluye:

El ambiente de control, es la actitud de la gerencia frente al control interno, ya que da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía. "El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos

y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. ”pág.6

De acuerdo al resultado respecto a la dimensión del control interno se demuestra que la parte teórica junto con la práctica guarda relación, ya que la necesidad de tener un ambiente de control influyen los aspectos éticos y a su vez determina normas adecuadas para mantener una organización apropiada, donde crea conciencia de los colaboradores y permitir tener procedimientos apropiados con el fin obtener los objetivos trazados por la empresa.

Valderrama, R.L. y Tolentino, D.L. (2012), en sus tesis sobre “Implementación de un sistema de control interno y el resultado de la gestión gerencial en la ONGD Bruce Perú” – concluye:

Actualmente las organizaciones en las partes administrativas están tomando de suma importancia al control interno ya que no solo su definición o características que contrae es aplicado en las operaciones dependientes en la empresa sino también contraer los componentes del informe coso con el objetivo de tener un mejor diseño en las áreas organizativas permitiendo así tener un desarrollo en la parte gerencial , tener una mayor supervisión y mando de todo el proceso operativo que reduzca toda deficiencia ocasionada inoportunamente y tener mayor dominio en inspecciones de las supervisiones realizadas al momento de revisiones de registros desarrollados por la misma entidad.

Mantilla, B.S (2010 pág. 3-7). En su libro titulado: “Control Interno, informe coso”. Concluye:

Monitoreo, es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado Control Interno. Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo.

Es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto. El monitoreo se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos.

De acuerdo a los resultados, el monitoreo es realizado de manera frecuente lo cual existe una supervisión constante, en el cual se relaciona tanto en la parte teórica como practica ya que la evaluación esta dado en la realización de actividades, al momento de emitir las informaciones pertinentes e incluso cuando se indaga muestra un reporte con mejoramiento y de manera eficiente.

Celfa M. (2013), presenta la investigación titulada “La incidencia de control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo”. Concluye:

La evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Las actividades de control, repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Y la información y comunicación, si influyen en la determinación de estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se intercambia informaciones positivas y negativas que puedan ocurrir, sirviendo como modelo a seguir la parte optima y de esa forma prevenir y no cometer los mismos errores consecutivamente.

Mantilla, B.S (2010 pág. 3-7). En su libro titulado: “Control Interno, informe coso”. Concluye:

Valoración de riesgos, es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de Auditoría es la probabilidad que el Auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados. “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar

la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma.” *Pág.10*

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.” *Pág.12.*

Información y comunicación, son elementos referentes a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar.

Entre las posiciones tanto como los trabajos previos, la participación teórica y como resultado de la práctica, se deduce que guardan en si relación porque ambos hablan de los componentes del control interno lo cual al momento de las agrupaciones se ha demostrado que el concepto que se tiene en ello ha sido aplicado y demostrado que la empresa si aplica estos tipos e componentes, está claro que aún hay áreas por reforzar y tener mayor control pero en la gran mayoría se ha descrito su forma en como llevan su situación organizacional, de los cuales a permitido tener mayor conocimiento de cómo se opera internamente, y también se ha podido deducir que aplicar estos componentes es de suma importancia para mantener toda la empresa ordenada y objetiva ya que proporciona informaciones que intervienen tanto para la estrategia como para culminar un objetivo .

V. CONCLUSIONES

Es importante desarrollar los componentes del control interno ya que es un medio de evaluación e intervención en los procesos establecidos, lo cual fija una mejor dirección y consecución de los objetivos; ya que por medio de ello se ha evaluado al grupo colaborador donde se muestra los comportamientos y actitudes que tienen frente al área asignada, dando a conocer sus valores y la actitud referente al orden y proceso que demuestran al momento de sus actividades y el logro obtenido.

Es necesario el ambiente de control en la empresa porque es un elemento que genera disciplina e integridad como referencia de un diseño organizativo, de esta forma influye en la conciencia de cada trabajador de manera que impulsa a promover los valores y desarrollo de la entidad. Las condiciones de un continuo monitoreo en la empresa son óptimos, ya que por medio de ello se ha comprobado el funcionamiento y la manera de ser eficiente en cada procedimiento, lo cual ha demostrado una dinámica óptima pero aun por mejorar las deficiencias operativas del personal.

Es importante mantener al riesgo como una evaluación constante, ya que ha ayudado a determinar cómo gestionar las condiciones no previstas pero con la probabilidad de analizarlo y enfrentarlo por medio de planificaciones anticipadas.

Es importante mantener la adecuada actividad de control, porque esta influye a tomar medidas preventivas de manera operativa, económica y social lo cual ha ayudado a tener mejor control y una estructura coherente de la organización.

Se ha establecido que fomentar la información y comunicación es clave para los acontecimientos presenciados, de manera que lo utilicen como una estrategia proactiva en relación con los demás niveles y así actuar de manera pertinente dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Es necesario mantener un control adecuado de todos los procedimientos organizativos de la empresa de transporte, implementando charlas organizativas entre los propios compañeros y así puedan cada uno emitir las dudas respectivas y así el asesor pueda esclarecer todas la incertidumbres.

Mantener un ambiente de control será siempre esencial porque la forma en como pueda desempeñar cada colaborador va a generar parámetros de disciplina por el cual influirá en los procedimientos necesarios y así otorgar una participación correcta y optima de manera organizativa.

Permanecer con las supervisiones es una forma de mantener con mayor control de todo el proceso de información a su vez también es importante que lo sigan practicando porque demuestra una forma de operar con lineamientos establecidos y acatados de forma eficiente.

Está más claro que los riesgos siempre están en cualquier acción a realizar, ya dependerá de la persona encargada de analizar y tomar una decisión de manera personal o conjunta y poder plasmar opciones que contraiga esas dificultades para seguir manteniendo un ámbito laboral con condiciones preventivas y promover alternativas que aumente la productividad frente a esos riesgos.

En cuanto a las actividades de control se tiene que trabajar en conjunto con la valoración de riesgos ya que ello permite detectar para posteriormente analizarlo y verificarlo, estableciendo un plan de acción del cual será medible de acuerdo a los resultados conforme a su avance desarrollado.

Es muy satisfactorio que se siga manteniendo una información o comunicación concisa y clara y esto lo demuestra por los resultados obtenidos, siempre se tiene en cuenta que la recepción es vital para permitir operar de manera eficiente, lo cual ayuda a que una persona pueda ser flexible hacia cambios que determinará una mejor posición y establecimiento del ambiente ofrecido.

VII. REFERENCIAS

Ochoa, C. (2011). En su tesis *“Importancia del control interno en inventarios”*. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo – México.

María de los ángeles, P. E. (2009). En su tesis realizada sobre *“Propuesta de un diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero para la organización no gubernamental”* – Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador.

Vega, J. (2009). En su tesis *“Diseño de un manual de Control Interno para el departamento Financiero en la escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba”*. Ecuador.

Valderrama, R.L. & Tolentino, D.L. (2012). En su tesis sobre *“Implementación de un sistema de control interno y el resultado de la gestión gerencial en la ONGD Bruce Perú”*. Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Medina & Sánchez (2006). En su tesis sobre *“Diseño de un sistema de control interno en el área de abastecimiento de la ONG CEDEPAS”*. Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Claros, R. & León, O. (2012). En su tesis sobre *“El control interno como herramienta de gestión y evaluación”*. Metodología descriptivo – Universidad del Pacífico. Lima.

Rodríguez, V. J. (2009). En su libro titulado: *“control interno, un efectivo sistema para la empresa”*. México. Segunda edición.

Mantilla, B. S. (2010). En su libro titulado: *“Control Interno, informe coso”*. Lima -Perú. Cuarta Edición.

Yarasca, R. P. (2008).En su libro titulado: “Auditoria-fundamentos con un enfoque moderno – Fase del proceso de la auditoria con aplicación de casos prácticos”. Lima-Perú.

ANEXOS

Anexo 1

Frecuencias

		¿Su sexo es?	¿Su edad está entre un promedio de?	¿Su grado de instrucción es?	¿Su cargo que desempeña es de?	¿Su experiencia laboral es de?	¿Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales?	¿Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador?	¿Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización?	¿Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa?	¿Está de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero?
N	Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda		2	2	3	4	1	3 ^a	4	4	4	3 ^a
Desviación estándar		.466	1.149	.718	1.062	1.871	1.159	.971	.980	.587	.761

	¿Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos?	¿Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos?	¿Es recomendable e realizar pruebas que defina la capacidad que desempeña el trabajador?	¿Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro?	¿Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras?	¿Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área?	¿El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo?	¿El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente?	¿Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios?	¿Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones?
N Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda	4	3 ^a	4	4	4	4	4	4	4	4
Desviación estándar	1.081	.621	.718	1.163	1.186	.887	.648	.809	.548	.877

	¿Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional?	¿Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez?	¿Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas?	¿Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa?	¿Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa?	¿Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva?	¿Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo?	¿Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa?	¿Mantener información confidenciales es una clave para tener éxito en la empresa?	¿Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa?
N Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Desviación estándar	.730	.819	.730	.765	.498	.968	.915	1.093	.874	.910

		¿Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa?	¿Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico?	¿Considera usual que innovar mediante el servicio brindado mejora las ganancias esperadas?	¿Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar?	¿Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad?	¿Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados?	¿Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable?	¿Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador?	¿Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa?	¿Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa?
N	Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
	Desviación estándar	.679	.718	.615	.971	.805	.935	.661	.819	.770	.521

	¿La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados?	¿Ser parte del conjunto de estrategias conlleva al éxito del servicio proporcionado?	¿Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica?	¿Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta?	¿Realizar trabajos razonables presenta datos confiables?	¿Mantiene información de los principios contables en la empresa?	¿Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados?	¿Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña?	¿Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT?	¿Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo?
N	Válido	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moda	4	4	3 ^a	4	4	4	4	3	4
	Desviación estándar	.759	.900	1.037	.587	.629	.932	.730	.718	.994

	¿Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada?	¿Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa?	¿Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial?	¿Implementar programas de avance tecnológicos es beneficioso para el colaborador y empleador?	¿Establecer un equilibrio entre autoridad y responsabilidad conlleva a un trabajo seguro?	¿Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente?	¿Le parece prudente que la coordinación en mejora la integración laboral?	¿Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos?	¿Considera elemental la contratación de un software contable?	¿Realiza un buen funcionamiento de la base de datos que importa al registro electrónico?
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Válidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Desviación estándar	.868	.682	.662	1.037	.868	.819	.759	.819	.699	.699

	¿El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos?	¿Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo?	¿Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo?	¿Predecir la situación futura es solo en base a información contable?	¿El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización?	¿Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos?
N	30	30	30	30	30	30
Válidos	0	0	0	0	0	0
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Moda	4	1	4	3	4	3 ^a
Desviación estándar	.898	.521	.669	.664	.481	.724

ANEXO 2

Tabla de Frecuencia

Tabla nº 1

Su sexo es

Su sexo es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	9	30.0	30.0	30.0
	femenino	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: De acuerdo a los resultados mediante la encuesta se demuestra que el porcentaje de mujeres es de 70 %superior al de los hombres por 30% deduciendo que en esa empresa la contratación es con mayor relevancia para la parte femenina.

Tabla nº 2

Su edad está entre un promedio de

Su edad está entre un promedio de

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 20 a 25 años	8	26.7	26.7	26.7
	De 26 a 30 años	11	36.7	36.7	63.3
	De 31 a 35 años	7	23.3	23.3	86.7
	De 36 a 40 años	2	6.7	6.7	93.3
	De 41 a 45 años	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: El promedio de edad que demanda con mayor fuerza es de 26 a 30 años, seguido a los de 20 a 25 años y por tercer lugar a los de 31 a 35 años demostrando que la contratación de colaboradores es mayormente entre esa edad dada.

Tabla nº 3

Su grado de instrucción es

		<i>Su grado de instrucción es</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	secundaria	2	6.7	6.7	6.7
	técnico	17	56.7	56.7	63.3
	universitario	9	30.0	30.0	93.3
	otros	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: De acuerdo a los resultados la mayoría de los colaboradores tiene un nivel de estudio técnico seguido de los universitarios y los otros porcentajes no demuestran tanta significatividad debido al bajo porcentaje obtenido.

Tabla nº 4

Su cargo que desempeña es de

Su cargo que desempeña es de

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	contador	2	6.7	6.7	6.7
	auxiliar contable	8	26.7	26.7	33.3
	liquidaciones	6	20.0	20.0	53.3
	practicante	13	43.3	43.3	96.7
	administrador	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: Se puede deducir que el contrato de practicantes obtiene mayor fuerza en el trabajo debido a que son personas que inician su actividad laboral y no están en el ponderado de una persona técnico o profesional.

Tabla nº 5

Su experiencia laboral es de

		<i>Su experiencia laboral es de</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 años	13	43.3	43.3	43.3
	De 5 años	2	6.7	6.7	50.0
	De 6 a 10 años	3	10.0	10.0	60.0
	No tiene experiencia	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Adaptado por el SPSS (2016)

Interpretación: La experiencia laboral se ha dado en un promedio de tres años lo cual indica que aún no han permanecido en un trabajo por largo tiempo, pero a su vez también indica un porcentaje del 40 % en no tener experiencia en ningún trabajo eso puede deberse a los que se inician como practicantes.

ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO SOBRE COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO COMO MEDIO DE EVALUACIÓN Y MEJORA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GUADALUPE S.A. EN ANTONIO RAIMONDI NRO. 530, LIMA - LA VICTORIA

Buenos días, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Es anónimo.

El presente tiene como objetivo describir la importancia de los componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, Lima - La Victoria

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que UD. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – casi siempre (4) – algunas veces (3) – casi nunca (2) – nunca (1).

I. DATOS GENERALES

1. ¿Su sexo es?

a) Masculino

b) Femenino

2. ¿Su edad esta entre un promedio de?

a) De 20 a 25 años

b) De 26 a 30 años

c) De 31 a 35 años

d) De 36 a 40 años

e) De 41 a 45 años

3. ¿Su grado de instrucción es?

a) Primaria

b) Secundaria

c) Técnico

d) Universitario

e) Otros

4. ¿Su cargo que desempeña es de?

a) Contador

b) Auxiliar contable

c) Liquidaciones

d) Practicante

e) Secretariado

5. ¿Su experiencia laboral es de?

a) 3 años

b) 5 años

c) De 5 a 10 años

d) De 11 años a mas

e) No tiene experiencias

VARIABLE: CONTROL INTERNO							
DIMENSIONES	INDICADORES						
AMBIENTE DE CONTROL	INTEGRIDAD ÉTICA						
	6	Se practica la responsabilidad al momento de presentar informes laborales	1	2	3	4	5
	7	Está conforme con la salud laboral que se le otorga al trabajador	1	2	3	4	5
	8	Considera que la honestidad es un beneficio social para la organización	1	2	3	4	5
	9	Realizar un trabajo transparente desarrolla mayor efectividad en la empresa	1	2	3	4	5
	10	Esta de acuerdo con el control de seguridad que brinda la empresa hacia el pasajero	1	2	3	4	5
	INSPECCIÓN LABORAL						
	11	Considera oportuno tener una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos	1	2	3	4	5
	12	Considera favorable el desempeño laboral que realiza en los planes establecidos	1	2	3	4	5
	13	Es recomendable realizar pruebas que defina la capacidad que desempeña el trabajador	1	2	3	4	5
	14	Presentar informes acerca de infracciones laborales evita riesgos a futuro	1	2	3	4	5
	CRECIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD						
	15	Usualmente recibe reportes mensuales que muestra el avance de operaciones financieras	1	2	3	4	5
	16	Desarrolla un buen funcionamiento de los recursos financieros desarrollados en su área	1	2	3	4	5
	17	El uso de la tecnología es indispensable para una mayor innovación en su entorno competitivo	1	2	3	4	5
	18	El capital humano induce a una mejor productividad económica sectorialmente	1	2	3	4	5
	OPERATIVIDAD CONTABLE						
	19	Aplica criterios aceptables en la elaboración y control de sus inventarios	1	2	3	4	5
	20	Presentar los estados financieros facilita a los directivos tener consistentes decisiones	1	2	3	4	5
	21	Llevar los comprobantes de pago es un medio de formalización organizacional	1	2	3	4	5
	22	Considera que el incumplimiento de las cobranzas efectuadas se da por una falta de liquidez	1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO CONTABLE-FINANCIERO						
23	Mantiene los registros totalmente revisados para revisiones periódicas	1	2	3	4	5	
24	Es oportuno la información interna en el manejo de los ingresos y egresos de la empresa	1	2	3	4	5	
25	Mantiene el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa	1	2	3	4	5	

MONITOREO	26	Desarrollar las habilidades proporciona una medida constructiva y objetiva	1	2	3	4	5
	REPORTES MENSUALES						
	27	Mantiene informaciones concretas por cada movimiento de efectivo	1	2	3	4	5
	28	Considera necesario el monitoreo durante el proceso de desarrollo de la empresa	1	2	3	4	5
	29	Mantener información confidencial es una clave para tener éxito en la empresa	1	2	3	4	5
	30	Presentar índices de las ventas diarias refleja un rendimiento progresivo para la empresa	1	2	3	4	5
	CRECIMIENTO DE RENTABILIDAD						
	31	Considera que el manejo financiero implica la estabilidad patrimonial de la empresa	1	2	3	4	5
	32	Aplicar mediciones respecto a la satisfacción del cliente mejora el crecimiento económico	1	2	3	4	5
	33	Considera usual que innovar mediante el servicio brindado mejora las ganancias esperadas	1	2	3	4	5
	34	Mantiene un control de los costos realizados en cada gasto por realizar	1	2	3	4	5
	EVALUACION						
	35	Considera pertinente examinar los trabajos designados por la entidad	1	2	3	4	5
	36	Mantiene una información proporcionada para la consecución de resultados esperados	1	2	3	4	5
37	Es adecuado contar con un asesor legal referente de la gestión contable	1	2	3	4	5	
38	Considerar a los riesgos externos mejora la productividad del colaborador	1	2	3	4	5	
Valoración de riesgos	NIVEL DE DESEMPEÑO						
	39	Está de acuerdo con el control de horario fijado por la empresa	1	2	3	4	5
	40	Ser efectivos ayuda a cumplir con los estándares por empresa	1	2	3	4	5
	41	La habilidad del personal es fundamental para cumplir con los objetivos trazados	1	2	3	4	5
	42	Ser parte del conjunto de estrategias conlleva al éxito del servicio proporcionado	1	2	3	4	5
	INFORMACIÓN FINANCIERA						
	43	Tener indicadores mediante un programa permite una mejor evaluación económica	1	2	3	4	5
	44	Considera importante cumplir con el pago del impuesto a la renta	1	2	3	4	5
	45	Realizar trabajos razonables presenta datos confiables	1	2	3	4	5
	46	Mantiene información de los principios contables en la empresa	1	2	3	4	5
	ACTIVIDADES DE REGULARIZACION						
47	Analiza los mecanismos operativos a través de sistemas computarizados	1	2	3	4	5	

	48	Es importante tener claro los cambios de las leyes que hace referencia al trabajo que desempeña	1	2	3	4	5
	49	Considera esencial los cambios efectuados por SUNAT	1	2	3	4	5
	50	Mantiene precauciones de factores que involucra al rol de su trabajo	1	2	3	4	5
Actividades de control	REVISIONES DE ALTO NIVEL						
	51	Considera que mantener un servicio con el cliente pronostica estrategias en la atención brindada	1	2	3	4	5
	52	Usualmente realiza informes de las acciones de riesgo involucrados con la empresa	1	2	3	4	5
	53	Considera que la financiación es un factor seguro para el avance empresarial	1	2	3	4	5
	54	Implementar programas de avance tecnológico es beneficioso para el colaborador y empleador	1	2	3	4	5
	SEGREGACION DE FUNCIONES						
	55	Establecer un equilibrio entre autoridad y responsable conlleva a tener un trabajo seguro	1	2	3	4	5
	56	Mantener a cada personal en su área asignada reduce el riesgo de errores relativamente	1	2	3	4	5
	57	Le parece prudente que la coordinación mejora la integración laboral	1	2	3	4	5
	58	Considera que el intercambio de actividades implica soporte en los resultados obtenidos	1	2	3	4	5
Información y Comunicación	CONTROL GENERAL						
	59	Considera elemental la contratación de un software contable	1	2	3	4	5
	60	Realiza un buen funcionamiento de la base de datos que importa al registro electrónico	1	2	3	4	5
	61	El uso de un administrador externo usualmente favorece la seguridad de datos	1	2	3	4	5
	62	Usualmente implementa sistemas informáticos junto al encargado de realizarlo	1	2	3	4	5
	CONTROL DE APLICACION						
	63	Existe confiabilidad al procesar la información obtenida en cada periodo	1	2	3	4	5
	64	Predecir la situación futura es solo en base a información contable	1	2	3	4	5
	65	El seguimiento de operaciones incrementa una mejor organización	1	2	3	4	5
	66	Tener una buena recepción promueve los distintos propósitos de los niveles jerárquicos	1	2	3	4	5

Anexo N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO COMO MEDIO DE EVALUACION Y MEJORA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO GUADALUPE S.A. EN ANTONIO RAIMONDI NRO. 530 - JR LUNA PIZARRO Y ANTONIO RAIMONDI, LIMA - LA VICTORIA - 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN		
¿Por qué es importante desarrollar los componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, La Victoria – 2016?	Describir la importancia de los componentes del control interno como medio de evaluación y mejora en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, La Victoria - 2016?	CONTROL INERNO	El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Mantilla, B.S (2010).	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de control monitoreo Valoración de riesgos Actividades de control 	Integridad ética	<ul style="list-style-type: none"> Transversal Descriptiva, únicamente pretende medir o recoger información. 		
					Inspección laboral		Crecimiento de productividad	
							Operatividad contable	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
							Desempeño contable-financiero	
					Reportes mensuales	NO EXPERIMENTAL		
					Crecimiento de rentabilidad			
					Evaluación			
					Nivel de desempeño			
					Información financiera			
					Actividades de regularización			
					Revisiones de alto nivel			
					Segregación de funciones			

<p>actividades de control en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en en Antonio Raimondi nro. 530 , La Victoria - 2016?</p> <p>¿Por qué es necesario fomentar la información y comunicación en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, La Victoria - 2016?</p>	<p>-Demostrar la importancia del uso adecuado de actividades de control en la en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, La Victoria - 2016.</p> <p>Describir la necesidad de fomentar la información y comunicación en la en la empresa de transportes Turismo Guadalupe s.a. en Antonio Raimondi nro. 530, La Victoria - 2016.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Información y comunicación 	<p>Control general</p> <p>Control de aplicación</p>	
---	---	--	--	--	---	--



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. MARA PORTILLO MARIO ANTONIO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC ESCUELA DE CONTABILIDAD
- I.3. Especialidad del experto: AUDITOR
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Fiorella Herrera Suyusi Gómez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

San Juan de Lurigancho, 05 de NOVIEMBRE del 2016.

Firma de experto informante

DNI: 18093459

Teléfono: 945709493



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Salas Quintos Oscar
I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
I.3. Especialidad del experto: educación
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor del instrumento: Fiorella Marina Suyuri Gómez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

Table with 6 columns: INDICADORES, CRITERIOS, Deficiente 0-40%, Regular 41-60%, Bueno 61-75%, Muy bueno 76-90%, Excelente 91-100%. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, PERTINENCIA, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA.

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

7.5

San Juan de Lurigancho, 03 de 10 del 2016.

[Handwritten signature]

Firma de experto informante

DNI: 10880782

Teléfono: 942075950



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) Juan Carlos Acuña Cuzcocondor.
I.2. Cargo e Institución donde labora: DTP UCV Lima este
I.3. Especialidad del experto: Contabilidad.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor del instrumento: Suyuti Gómez Arellano Karina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

Table with 5 columns: INDICADORES, CRITERIOS, Deficiente 0-40%, Regular 41-60%, Bueno 61-75%, Muy bueno 76-90%, Excelente 91-100%. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, PERTINENCIA, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA.

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

{Es aplicable}

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 05 de 10 del 2016.

[Handwritten signature]

Firma de experto informante, DNI: 09767956, Teléfono: 987623234