



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

**Control interno para orientar la gestión de procesos en la Empresa
de Transporte 23 Amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021**

Autoras:

Bach. Barrientos Arce, Seiddy Anita Yamilec (ORCID: 0000-0003-3499-6275)

Bach. Lavalle Saldarriaga de Palacios, Tania Ivette (ORCID: 0000-0002-9320-3354)

Asesora:

Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa. (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

PIURA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Alberto Lavalle Atoche y Reyna Saldarriaga Balladares, por haberme inculcado las bases cristianas, valores morales, y enseñanzas de bien para apoyarme en cada paso que doy en mi vida.

Tania

A mis padres y abuelos, por ser las personas que, con sus consejos y apoyo, me guían e impulsan a seguir esforzándonos para ser mejores cada día.

Seiddy Anita Yamilec

Agradecimiento

A Dios, por bendecirnos con buena salud.

A nuestros padres, por el apoyo que nos brindan constantemente.

A las personas que nos apoyaron para lograr obtener la información de nuestra investigación.

A nuestra asesora Cecilia Gómez Zuñiga por las enseñanzas brindadas.

Las autoras.

Índice de contenidos

CARÀTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1: Estadística de fiabilidad.....	17
.....	15
Tabla 3: Niveles de la dimensión planificación	18
Tabla 4: Niveles de la dimensión estructura.....	19
Tabla 5: Niveles de la dimensión evaluación.....	20
Tabla 6: Niveles de la variable control interno	21
Tabla 7: Niveles de la dimensión efectividad.....	22
Tabla 8: Niveles de la dimensión confiabilidad	23
Tabla 9: Niveles de la dimensión normatividad	24
Tabla 2: Niveles de la variable gestión de procesos.....	19

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la variable gestión de procesos.....	19
Figura 2: Niveles de la dimensión planificación	20
Figura 3: Niveles de la dimensión estructura	21
Figura 4: Niveles de la dimensión evaluación	22
Figura 5: Niveles de la variable control interno	23
Figura 6: Niveles de la dimensión efectividad	24
Figura 7: Niveles de la dimensión confiabilidad.....	25
Figura 8: Niveles de la dimensión normatividad.....	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Control interno para orientar la gestión de procesos en la empresa 23 amigos en San Jacinto – Tumbes, 2021, se desarrolló con la finalidad de Determinar de qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021, a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, utilizando el diseño transversal. Para el recojo de información fue necesario utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a la muestra de 23 socios, propietarios de vehículos, dicho instrumento constó de 23 preguntas para la variable gestión de procesos: para la variable control interno se utilizó la entrevista como técnica y la guía como instrumento, aplicada a los directivos de la empresa.

Los resultados muestran que la gestión de procesos se encuentra en nivel medio con un 78%, la planificación en el 91% nivel medio, la estructura en nivel alto con el 74% y la evaluación con el 83% nivel medio, lo que permite concluir que es pertinente aplicar el control interno para orientar eficaz y en forma óptima los procesos de la empresa estudiada.

Palabras clave: Control, gestión, planificación, estructura y evaluación.

ABSTRACT

The present research work entitled Internal control to guide the management of processes in the company 23 amigos in San Jacinto - Tumbes, 2021, was developed with the purpose of Determining how internal control guides the management of processes in the transport company 23 friends in San Jacinto Tumbes, 2021, through a quantitative, descriptive study, using the cross-sectional design. To collect information, it was necessary to use the survey technique and as an instrument the questionnaire applied to the sample of 23 partners, vehicle owners, said instrument consisted of 23 questions for the process management variable: for the internal control variable, it was used the interview as a technique and the guide as an instrument, applied to company managers.

The results show that process management is at the medium level with 78%, planning at 91% medium level, structure at high level with 74% and evaluation with 83% medium level, which allows to conclude that it is pertinent to apply internal control to effectively and optimally guide the processes of the company under study.

Keywords: Control, management, planning, structure and evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sociales, en la actualidad tienen la imperiosa necesidad de brindar servicio en concordancia a las exigencias del mercado y exigencias del mundo competitivo, como también a las exigencias y demandas de los usuarios. Cualquiera sea el rubro del desempeño institucional, es también imprescindible que se cuente con la documentación que guíe y enrumbe de la mejor manera la organización para lograr las metas establecidas institucionalmente, que ofrezcan dirección y sentido a la organización, entre ellos se hace necesario aplicar el control interno en diferentes áreas o etapas de la gestión.

Se puede notar, que las mediana y pequeñas empresas, específicamente en México, adolecen de un control interno adecuado, careciendo de formalidad, la mayoría de las cuales son empresas constituidas por el entorno familiar, por lo que existe la falta de políticas y manuales de procesos, es necesario contar con una adecuada organización. (Aguirre y Armenta, 2017)

En el Perú, en las empresas de transporte, donde se realizó una preliminar evaluación del control interno, deslindaron el incumplimiento de documentos normativos, para conducir un buen gobierno, faltan los documentos de la planificación estratégica, de las necesidades presupuestales, manual de políticas y riesgos, como los de funciones y procedimientos, para la evaluación pertinente, con eficiencia para optimizar de la gestión (Hernández, 2015)

Al desarrollo de los servicios de transporte urbano, las empresas deben contribuir proporcionando una acertada forma de organizar, dirigir, coordinar, planear y realizar el control de las acciones de cruce de fronteras corporativas.

Hoy en día, las sociedades empresariales de transporte , no disponen de una buena gestión de gobierno, que trascienda con producción, responsabilidad corporativa, para ello debe contar con la ejecución de elementos del control interno: ambiente, actividades, evaluación de riesgos, información, comunicación y permanente monitoreo; Sin embargo, el tema sigue sin resolverse en lo que respecta a la implementación, qué componentes deben estar en su lugar para promover el logro de los objetivos operativos, financieros y regulatorios y para

cumplir con las leyes, principios, estándares y regulaciones, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas comerciales.

En la ciudad de Tumbes, la existencia de prejuicios como “somos una empresa pequeña” o “para qué hacerlo”, conllevan a pensar que aplicar el control interno dentro de una organización no reviste de importancia, aun cuando la empresa u organización se presenta pequeña, cuando sea solamente el dueño quien conduce y atiende el negocio, también deben estar presentes las acciones de control.

La empresa de transporte *23 amigos* que cubre la ruta de transporte de pasajeros San Jacinto Tumbes, evidencia inadecuada interrelación entre los elementos del control interno y las metas organizacionales; esto se debe a que no se evidencia la verificación o inspección contable; además uno de los objetivos es potenciar las habilidades de los asociados para la atención al público, pero no se programan acciones de inspección o comprobación; lo que afecta la optimización de los procesos en la empresa, en la toma de decisiones gerenciales demostrando falta de liderazgo y poca práctica de competencias gerenciales; así también se aprecia poca predisposición para atraer capitales o créditos, para elevar la competitividad; por ende, las acciones de control interno no están bien diseñadas y son muy débiles para brindar seguridad al patrimonio y a los objetivos. En la empresa se aprecian falencias a nivel de socios, en lo referente a deseos y programas de superación y posibilidades de ofrecer un mejor servicio al público usuario.

Es pertinente indicar que es necesario mejorar las acciones del control interno para enrumbarse a nuevos desafíos; diseñar actividades que promuevan la eficiencia de los socios y colaboradores, que ayuden a reducir riesgos y así orientar la gestión de los procesos mejorando el servicio que ofrece actualmente y la fidelización al usuario; de lo contrario, se convertiría en una empresa sin capacidad de innovación e inadecuado servicio, perdiendo mercado y generando pérdidas a los propietarios de los vehículos.

Por lo manifestado se formuló la siguiente pregunta: ¿De qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte *23 amigos* en

San Jacinto -Tumbes, 2021?, para el fortalecimiento de la indagación se proyectaron los problemas específicos: 1). ¿Cómo el control interno orienta la planificación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021?; 2). ¿De qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto –Tumbes?; y 3). ¿Cómo el control interno orienta la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes,

La gestión de los procesos al interno de la organización, materia de estudio, es muy importante, ya que hace posible alcanzar los objetivos y las metas de la organización; faltando claridad sobre realización del proceso administrativo. Por lo general la PYME, aluden estructuras de administración definidas, donde los objetivos no se plasman por escrito, trabajando de manera empírica; dando solución del momento a los problemas circunstanciales, y al momento que surge una necesidad, invirtiendo y actuando sin control.

El presente estudio tiene justificación práctica, ya que servirá para futuras investigaciones sobre estas variables, para quien se decida investigar, ya pueda considerar los resultados obtenidos sobre las dimensiones consideradas, además de poseer una progresión de sucesos en el campo práctico. Además, servirá para que los socios y dirigentes de la organización adopten medidas correctivas adecuadas que conlleve a mejorar los procesos de gestión.

Asimismo, se justifica en lo económico, ya que, al mejorar las acciones del control interno repercute en la mejora de la gestión de procesos, es decir, al considerar las necesidades y exigencias de los pasajeros, se estará brindando un mejor servicio para el público usuario; redundando, todo ello, en mejores ingresos para los socios, quienes verán más próximos el logro de las metas establecidas en la empresa.

De acuerdo a consideraciones sostenidas en párrafos anteriores se planteó el objetivo general: Determinar de qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021. De la misma manera los objetivos específicos: 1. Identificar de qué manera el control interno orienta la planificación en la empresa de transporte 23 amigos en

San Jacinto -Tumbes, 2021; 2. Establecer de qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021; y, 3. Determinar de qué manera el control interno orienta la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco de una investigación internacional, Serrano, *et al.*, (2017), presentaron su tesis, *el control interno como pieza fundamental para la gestión de finanzas y contable, efectiva en las empresas bananeras del cantón Machala, Ecuador*, el objetivo es “determinar la base de controles que sirvan como herramienta fundamental para una gestión financiera y contable eficaz en las empresas bananeras”, enfoque cualitativo, diseño bibliográfico, documental y descriptivo, instrumento ficha bibliográfica, técnica la entrevista. Al concluir que es fundamental el cuidado de las acciones que ejecute la administración, con el propósito de brindar información financiera que resulte confiable y útil. Donde la información financiera combina necesariamente resultados operacionales, en lo interno y externo, estas incorporan peculiaridades pequeñas, para los usuarios, por tanto, las decisiones que adopten serán objetivas.

Ramos (2015), tesis titulada, *Diseño del sistema de control interno en la Empresa AB OPTICAL de la Ciudad de Loja*, Ecuador, presentada en la Universidad Nacional de Loja, para alcanzar el título de Ingeniería en Contabilidad, con el objetivo de diseñar un sistema para el control interno en la empresa AB OPTICAL. Con diseño exploratorio, siendo la población los directivos de la empresa, utilizando la entrevista y encuesta, como técnicas; conclusión arribada, el empleo de procedimientos, importantes para el desarrollo efectivo de la empresa, la base del aspecto de control interno, están diseñados para obtener información detallada, ordenada, sistemática y completa incluyendo instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, acciones realizadas dentro de una empresa.

Así también, teniendo en cuenta los trabajos nacionales se cita a Panchillo, *et al* (2020) Lima Perú. Para obtener el título de Licenciados en Administración y Gestión de empresas, presentaron su tesis *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020*, en la Universidad Peruana de las Américas, con el objetivo de Determinar en qué medida la gestión por proceso mejorará en la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.

Utilizaron el diseño no experimental, muestreo probabilístico, con población limitada, convirtiéndose en muestra, teniendo al cuestionario como instrumento de recolección de datos; llegando a la conclusión de que, por supuesto general, se ha determinado que la gestión de procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L; dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0,655, esto indica la existencia de una correlación media positiva.

También, Mejía (2018) Chimbote, Perú. Universidad ULADECH, presentó la tesis titulada Características del Control Interno en Los Casmeños SA - Casma, 2017, el objetivo es "Identificar y describir las características del control interno", la investigación no posee propiedades empíricas, bibliografía y literatura descriptiva, revisión de literatura. Se utilizan técnicas y cuestionarios como herramientas.

Concluyó: "La industria del transporte no tiene un sistema de control interno adecuado. Con un manejo inadecuado, cuando ocurre una situación de riesgo, es difícil para ellos manejarla a tiempo.

Asimismo, la tesis fue presentada por Silva (2018), en el Instituto Militar de Ciencia y Tecnología, Colegio "Gral: División Edgardo Mercado Jarrín", con el título Proponer un modelo de gestión acorde a su proceso y relación con la ingeniería de vivienda militar peruana. Mejora operacional de la empresa, AF, maestría, hipótesis general verificada, tiene una relación directa y significativa entre el modelo de gestión de procesos y la mejora del desempeño de la técnica de construcción de viviendas militares peruanas en 2018. El procesamiento estadístico arrojó una correlación de 0.88, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre variables. La conclusión es que, al fortalecer la gestión de procesos, se mejoran las operaciones de Cía.

De la misma manera, Apari (2017), Investigación, titulada, Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la producción en el área de atenciones portabilidad de la compañía Atento Lima, presentado en la Universidad "César Vallejo", para graduarse de Industrial Ingeniería. Concluyó que la aplicación de la gestión oportuna de procesos tiene un efecto positivo, mejorando significativamente

la productividad, además de incrementar la eficiencia dentro de la meta del 61.0%, así como la eficiencia, aumentando el nivel meta. Nivel de servicio, de 4.50 a 5.81.

Además, en Coaguilla (2017), presenté la tesis Proponiendo la implementación de un modelo de gestión de procesos y calidad en la empresa OandC Metals SAC, en el estudio Universitario Católica San Pablo, para elegir títulos de carrera industrial. Ingenieros. De acuerdo con el objetivo “Con el fin de concretar la propuesta de implementar el modelo de gestión acorde al proceso y la calidad en OandC Metals S.A.C. requisitos de conformidad con el cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio / coste”. Investigación descriptiva, explicativa y no empírica. Concluye que cuando se verifican y concilian las acciones programadas, se contribuye positivamente al logro de la meta, con actividades que demuestren sostenibilidad.

De igual manera, Ocaña (2015) Huaraz, Perú, con la tesis: Control interno en la gestión de la empresa de transporte "Huascarán" S.A, presentada a ULADECH, para contador público, el objetivo fue identificar y analizar el impacto del control interno en una empresa determinada, con una población de 160, utilizando la encuesta como técnica de recopilación de información. Los resultados mostraron que “la empresa de transporte estudiada no alcanzó las metas u objetivos planteados, debido a la falta de control interno sobre las tareas realizadas, el 50% mostró que no practicaba las tareas. Valores éticos o no cumplimiento de los estándares y políticas de la organización; 63.33 dijo que no había organigrama y falta de supervisión, 58.33% dijo que la empresa no tenía una estrategia para dirigir las actividades para lograr las metas.

Asimismo, Choquehuanca (2016), para el título de Licenciado en Contaduría Pública, Universidad Señor de Sipán, Jaén Perú. Presentó su estudio titulado Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte Lucs EIRL en la ciudad de Jaén - 2015, propuso como objetivo determinar el nivel de diseño de control. El control interno ayudará a mejorar la rentabilidad, no diseño experimental, con 2 trabajadores de la empresa como población y muestra, utilizó como técnicas la encuesta y entrevista. La investigación concluyó que: “faltan políticas y procedimientos adecuados, que explique, con

detalles, las funciones de cada cargo, pero también falta capacitación a los trabajadores, lo que deviene en pérdida de tiempo y dinero”.

Para determinar la variable independiente de control interno se citan Navarro y Ramos (2016), quienes argumentan que “el contexto en el que intervienen las organizaciones, como el procesamiento, sustenta el estilo de gestión en el que operan las organizaciones. Identificar posibles limitaciones, en los procesos de la organización, para ser un medio de apoyo a las decisiones, para ayudar plenamente el logro de los objetivos.

Define el término control, hace referencia a “fiscalización, intervención, comprobación, inspección”, es decir, comparar si estas acciones cumplen con las normas o criterios de marcación de la forma en que se debe realizar o no; en la gestión del desempeño económico y financiero (Gutiérrez y Católico, 2015). Toda empresa en el entorno percibido, es fundamental contar con un control interno efectivo, realizar funciones de auditoría, por otro lado, se debe utilizar como una herramienta para posibilitar la gestión administrativa (Fernández y Vásquez, 2014).

En cuanto a las dimensiones de la variable independiente, control interno, se ha considerado: efectividad, confiabilidad y normatividad.

La efectividad, relacionado a la jerarquía de acercamiento a los fines propuestos. En este sentido, se efectúa un análisis dispersivo entre los resultados obtenidos. El sistema que propone, derivándose a partir de indagaciones, indicadores, hallados en contextos de una evaluación universitaria. (Camue *et al*, 2017). Por otro lado, se evidencia en casos, donde realizan análisis asociados a indicadores Hard, la visibilidad de las publicaciones, la cantidad de proyectos elaborados y ejecutados, la participación en eventos científicos, y demás, son muy escasos, o sea, a los estilos de dirección, los valores, competencias, entre otros.

Con relación a los indicadores de la efectividad se ha considerado la eficiencia, Ganga y Cassinelli (2014), sostiene se refiere a un juicio acerca de la relación entre los medios empleados y los fines obtenidos”. En otro contexto, la

eficiencia puede ser definida desde un punto de vista de producción, de cuánto podemos expandir la productividad sin alterar la cantidad de insumos necesarios

Para, Calvo (2018), dice que la eficacia, es medida por observancia de objetos de organización, más el respecto, para el logro deben encontrarse alineados con la visión definida, ordenadas sobre prioridades e importancia para su cumplimiento, así, poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios.

En cuanto a la confiabilidad, las empresas pequeñas requieren de fiabilidad en vez de repetitividad. En otras palabras, no se trata de producir en masa un producto o servicio, sino más bien, asegurar que cualquier producto o servicio que se proporciona es constante y cumple con las expectativas del consumidor cada vez de la misma manera. Toma como ejemplo el desarrollo de productos, que debe adaptarse al cambiante panorama tecnológico. Con la delegación adecuada, las herramientas correctas y buenos canales de comentarios, las pequeñas empresas pueden comenzar a crecer sin comprometer la calidad, independientemente de si requieren confiabilidad o repetitividad.

Los procesos repetibles reducen la variabilidad a través de la medición y la corrección constante. Hay dos maneras principales de hacer esto. Una es construir, probar y arreglar. La otra es adoptar un enfoque analítico con análisis, modelado y evaluaciones de riesgos.

Con relación a los indicadores de la confiabilidad, se ha considerado el Registro de cuentas o llamados también registro contable, son herramientas materiales utilizadas en el proceso contable, que sirven para acumular, permanente, sistémica y ordenada la información contable. Zeman, et. al., (2018) Indica, los registros, almacenan datos captados por el proceso contable, previendo información, clasificada para el control de procesos decisorios.

Reporte financiero o estado financiero, vienen a ser los documentos con información económica. También se conocen como *estados contables*, sirven para

exponer la situación económica de la empresa, así también la evolución suscitada en un determinado espacio temporal. (<https://concepto.de/estadosfinancieros/>)

Con relación a normatividad, el diccionario de la Real Academia sostiene que es un paquete de normas o reglamentos, para regir conductas y procedimiento determinados, de acuerdo a criterios y lineamientos institucionales. El Ministerio de economía y finanzas de Perú sostiene que son reglas o preceptos, obligatorios, emanado de una autoridad normativa válida, en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, con el objetivo de regular las producciones sociales, cuyo cumplimiento lo garantiza el estado.

Es pertinente indicar que el sistema de control, considera, cinco aspectos interrelacionados, teniendo procedencia de la gestión administrativa. De manera similar, puede verse como un conjunto de estándares, que se utiliza para medir el control interno, para ayudar a determinar la efectividad y la eficiencia. Aguilar y Cabrale (2018). Son componentes del control interno, incluyendo: a) Ambiente de control; b) Evaluación de riesgos; c) Actividades de control; d) Información y comunicación; y, e) Seguimiento o control

Con relación a los indicadores de la normatividad se ha considerado el reglamento, son normas o reglas, emitido por un sector en concreto, siendo reguladas por autoridades pertinentes. De la misma forma, es la técnica legislativa, que impulsa a profundidad otras leyes. También son vistos como normas que promueven otras normativas, de un rango jerárquico superior. (Calvo, 2018).

Las políticas de una empresa, son criterios o pautas, previstas para gobernar acciones en el caminar hacia un objetivo, patrocinando mantener y delegar una buena relación entre personas. Real academia española (2020).

Asimismo, la Gestión de procesos, “es propuesta administrativa que busca la actuación eficiente y eficaz, alcanzando los propósitos organizacionales. El

término proceso, significa avanzar y progresar, en otra dimensión es: “todas las actividades, que reciben ingresos, proporciona una o más, salidas para sus clientes” (Zamora, 2017)

Para la variable dependiente, gestión de procesos, se ha considerado tres dimensiones, como la planificación, estructura y evaluación.

En cuanto a la planificación se considera muy importante, según Eduexcellence Educational Society (2017), el planificar lo que se va ejecutar, es la base eficaz en toda organización. No se debe improvisar, por el contrario, debe ser impactante para obtener resultados significativos.

Con relación a los indicadores de la planificación se ha considerado el plan de trabajo, conjunto de acciones propuestas a realizar en negocios con el fin de conseguir propósito. (Navarro, 2016).

Los objetivos organizacionales, son metas dirigidas al sistema abierto de administración, para alcanzarlo existen medios, si se desarrollan de forma adecuada se alcanzan los propósitos organizacionales. (Certo, 2014)

La estrategia es un procedimiento usado para la toma de decisiones y/o para accionar en una determinada situación. Siempre, buscando lograr uno o varios objetivos, definidos previamente. En otras palabras, es un plan para lograr una meta. (Real academia, 2020)

De la misma manera la estructura es “un método utilizado para definir jerarquía, dentro de una organización. Se reporta dentro de la organización y su función, identifica cada puesto, estructura desarrollada para establecer cómo opera, una organización ayudando a alcanzar metas, permitiendo un crecimiento futuro” (Brume, 2019).

Con relación a los indicadores de la estructura se ha considerado el organigrama, siendo la representación visual de jerarquía y relaciones del personal,

el flujo y la estructura. Facilita identificar, las relaciones funcionales, áreas, departamentos, equipos e individuos.

El Manual de Funciones, es el documento, con formalidad que contiene las diferentes descripciones de puestos de trabajo, con claridad, al interno de la organización. Real academia, (2020).

Asimismo, la evaluación, según Leda, Cervera (2017). Indica que los elementos de un conjunto reflexionan, evalúan la información en grupo teniendo como referencia las diligencias realizadas, los nuevos conocimientos y metas, que traducen en el aprendizaje adquirido. Sobre este referente, se programa su plan de ajuste y mejora, se toman sus decisiones. Argumentando que, como equipo de trabajo, deberían tener base las metas y los logros de aprendizaje. Lo antes expuesto permite considerar novedosas medidas para corregir y a cambiar el procedimiento.

Los estándares, como niveles de referencia, de algún factor de producción, el coste de la materia prima. Para saber si la compañía es competitiva, se debe tener ordenada la información, de la industria en su conjunto.

Según la Real Academia española, (2020), los resultados, son consecuencias y hecho, operacionales o deliberación; entonces se puede decir, que los resultados son el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación, actividad o trabajo.

El concepto de mejora continua, hace alusión que nada puede considerarse como mejorado o acabado de manera definitiva. Siempre estamos en constante cambio, para desarrollar con posibilidades de avanzar. Implica movimientos, no es estático, sino demuestra dinamismo que en evoluciona. (Aguirre Vara, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La actual investigación ha sido de tipo aplicada, CONCYTEC (2018) con enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo. Se caracteriza porque da a conocer las características, formas, de las personas, objetivos o cosas que se investigan. (Hernández, et al, 2018)

Se utilizó el tipo descriptiva, que consiste, en las actividades que realiza la Empresa de transportes 23 amigos, resaltando los rasgos más peculiares o diferenciadores (Morales, 2018), demostrándose la postura de la gestión de procesos en la organización estudiada.

De la misma manera, ha sido estudio transversal, porque los datos se recogieron en un tiempo determinado sobre la muestra estudiada.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Control interno.

Es el espacio, donde se actúan las organizaciones, permitiendo encontrar algún inconveniente, al interior de los procesos institucionales, ayudando en la toma de decisiones, garantizando un adecuado cumplimiento de objetivos planificados. (Navarro y Ramos, 2016)

3.2.2. Variable 2: Gestión de procesos

La gestión de procesos es un programa que implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de aspectos radicales (reingeniería) o incrementa (mejora continua). (Kettinger y Grover, 2015)

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1. **Población:** Ha sido el universo, o sea el total de socios de la empresa de transporte, en cantidad de veintitrés, los mismos que son propietarios de vehículos.

3.3.2. **Muestra Censal:** La muestra se ha considerado a toda la población (23 socios), tomada convenientemente, ya que por ser pequeña es manejable y responde a las necesidades y características de la investigación. Se aplicaron los criterios de inclusión considerando a la totalidad de los socios, ya que nadie se encontraba gozando de permiso o vacaciones.

3.4. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada ha sido la encuesta, aplicada a los 23 socios y la entrevista aplicada a los directivos de la empresa, utilizando para ello el cuestionario y la guía de entrevista, como instrumentos, respectivamente. Lo indicado como técnicas e instrumentos fueron considerados pertinentes dadas las características de la misma, y cumpliendo con los protocolos de seguridad, como el distanciamiento social, utilizando la virtualidad o presencialidad, según el caso.

En cuanto a la **Validez de los instrumentos:** Llevándose, a cabo la validez de constructo, contenido y criterio de expertos. Para ello se solicitaron las opiniones de 3 jueces especialistas. profesionales que ostenten el grado de Magister o Doctor en administración, ciencias contables o afines. (UCV, 2020). Contándose con apoyo de la Magister Cecilia Gómez Zúñiga, Dr. Groover Valenty Villanueva Butron y el Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda.

Con relación a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba piloto, procesándose por el estadístico SPSS, aplicándose el método de consistencia interna y el estadístico Alfa de Cronbach, para ambos instrumentos, cuyos resultados son 0,828, de magnitud Muy alta, para la variable gestión de procesos; y; 0,612, de magnitud alta, para la variable control interno, como se indica:

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,828	23

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,612	15

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, se realizó una reunión previa con el gerente de la empresa, donde se le explicó los detalles de la investigación y los beneficios futuros para su representada. Se destaca la predisposición de los directivos y socios, quienes participaron en la aplicación del cuestionario, en forma individual, y en espacio de tiempo más propicio sin interrumpir la jornada habitual. El cuestionario se aplicó a toda la muestra en un sólo momento, debidamente planificado y concertado. La entrevista se realizó a tres directivos, entre ellos el gerente general, secretario organizacional y el tesorero, actividad que se desarrolló el día miércoles 08 de setiembre, en horas de la tarde.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida se procesó y se presenta mediante tablas y figuras estadísticas, elaboradas en Excel y analizadas con la ayuda del programa de SPSS (versión 2,25); el análisis estadístico descriptivo, entre la variable estudiada y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

La información se maneja con absoluta reserva, cuidando en todo momento la identidad de los informantes, de acuerdo a lo sostenido por Koepsell, *et al* (2015), quienes destacan que las personas informantes deben ser respetadas y

consideradas en su autonomía, sin presión o coerción. Su participación de los socios fue confidencial y voluntaria, dando cumplimiento a los parámetros éticos.

Se ha considerado la autorización del Gerente de la Empresa de transporte 23 amigos que cubren la ruta San Jacinto –Tumbes, en calidad de representante de la organización, quien en todo momento respaldó y brindó su apoyo para ejecutar el trabajo de investigación, dando las facilidades respectivas.

Los datos estadísticos son veraces, auténticos y sin alteraciones; de la misma manera se respetan los derechos de autores consultados, indicando la autoría en citas y referencias, en concordancia con las normas APA de la séptima edición. Los datos sólo serán usados en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Objetivo general: Determinar de qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021

Tabla 2

Niveles de la variable gestión de procesos

NIVELES	f	%
ALTO	5	22
MEDIO	18	78
BAJO	0	0
TOTAL	23	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 1: *Niveles de la variable gestión de procesos*

Fuente: Tabla 2.

Interpretación: En la tabla 2 y figura 1, se distingue los niveles de la variable gestión de procesos, donde se aprecia que el 78% se ubica en nivel medio, el 22% en nivel alto. Lo que indica que la gestión de procesos se ubica nivel medio; por tanto, necesita de acciones de control interno para mejorar.

Objetivo específico 1.- Determinar de qué manera el control interno orienta la planificación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021

Tabla 3 Niveles de la dimensión planificación

NIVELES	f	%
ALTO	2	9
MEDIO	21	91
BAJO	0	0
TOTAL	23	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 2: Niveles de la dimensión planificación

Fuente: Tabla 3.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 2, se muestra niveles de la dimensión planificación, donde se aprecia que el 91% se sitúa en nivel medio, el 9% en nivel alto. Lo que indica que la planificación se ubica nivel medio; por tanto, necesita de acciones de control interno para mejorar

Objetivo específico 2.- Determinar de qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021

Tabla 4 Niveles de la dimensión estructura

NIVELES	f	%
ALTO	17	74
MEDIO	6	26
BAJO	0	0
TOTAL	23	100

Fuente: Cuestionario aplicado

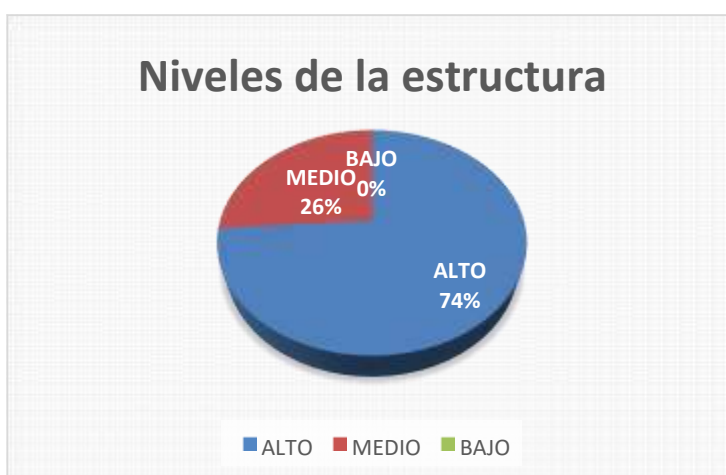


Figura 3: Niveles de la dimensión estructura

Fuente: Tabla 4.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 3, se observa los niveles de la dimensión estructura, donde se aprecia que el 74% se encuentra en nivel alto, el 26% en nivel medio. Lo que indica que la estructuración se ubica nivel alto; pero que aún existe un 26% que necesita de acciones de control interno para mejorar

Objetivo específico 3.- Conocer la forma cómo se lleva a cabo la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021

Tabla 5 Niveles de la dimensión evaluación

NIVELES	f	%
ALTO	4	17
MEDIO	19	83
BAJO	0	0
TOTAL	23	100

Fuente: Cuestionario aplicado

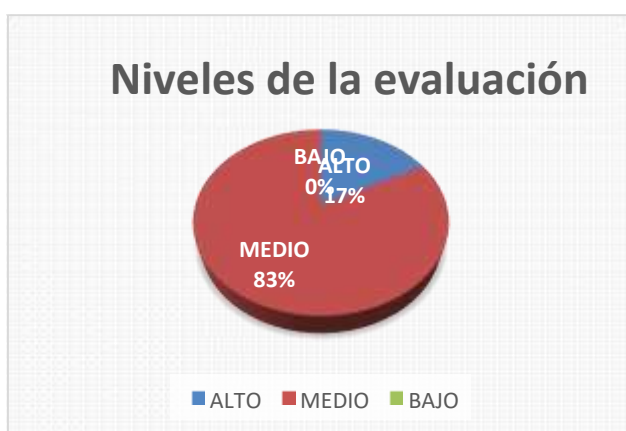


Figura 4: Niveles de la dimensión evaluación

Fuente: Tabla 5

Interpretación: En la tabla 5 y figura 4, se observa los niveles de la dimensión evaluación, donde se aprecia que el 83% se encuentra en nivel medio, el 17% en nivel alto. Lo que indica que la evaluación se ubica nivel medio; por tanto, necesita de acciones de control interno para mejorar.

Tabla 6 Niveles de la variable control interno

<u>NIVELES</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
Alto	3	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Totales	3	100

Fuente: Cuestionario aplicado

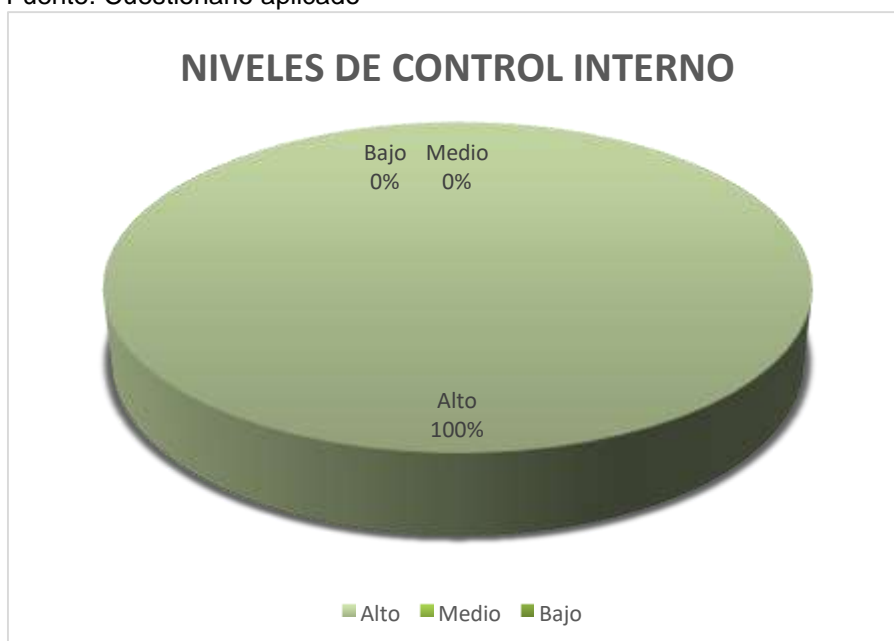


Figura 5: Niveles de la variable control interno

Fuente: Tabla 6

Interpretación: En la tabla 6 y figura 5, se observa los niveles de la variable control interno, donde se aprecia que el 100% se sitúa en nivel alto, indicándose la repercusión positiva del control interno. repercute positivamente.

Tabla 7 Niveles de la dimensión efectividad

<u>NIVELES</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
Alto	3	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Totales	3	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 6: Niveles de la dimensión efectividad

Fuente: Tabla 7

Interpretación: La tabla 7 y figura 6, muestra los niveles de la dimensión efectividad del control interno, apreciándose que el 100% se ubica en nivel alto, revelando Lo que indica que el control interno repercute positivamente en la efectividad.

Tabla 8 Niveles de la dimensión confiabilidad

<u>NIVELES</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
Alto	3	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Totales	3	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 7: Niveles de la dimensión confiabilidad

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En la tabla 8 y figura 7, se distingue los niveles de la dimensión confiabilidad del control interno, donde se aprecia que el 100% se encuentra en nivel alto, revelando que el control interno tiene repercusión positiva en la confiabilidad.

Tabla 9 Niveles de la dimensión normatividad

<u>NIVELES</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
Alto	3	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
Totales	3	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 8: Niveles de la dimensión normatividad

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En la tabla 9 y figura 8, se observa los niveles de la dimensión normatividad del control interno, donde se aprecia que el 100% se ubica en nivel alto, indicando la repercusión positiva del control interno en la normatividad.

4.2. Informe de aplicación de la Guía de entrevista

Con el propósito de acercarnos adecuadamente al conocimiento real la situación de la Empresa de transporte “23 amigos” que cubre la ruta Tumbes San Jacinto, se estructura una entrevista, dirigida a los directivos de la indicada organización. El documento elaborado consideró preguntas sobre la variable independiente control interno, que consta de 15 ítems, elaborado por dimensiones e indicadores.

Con relación a la **dimensión efectividad**, para el **indicador eficiencia**, se pregunta ¿Qué acciones se han realizado en los últimos dos años para mejorar la empresa? y ¿Consideras que el trabajo de directivos promueve alcanzar mejor situación a los socios?, Las respuestas es que se han realizado capacitaciones constantes, reuniones semanales entre socios y promover el trabajo en equipo, acciones que se consideran se busca mejorar la situación de los socios. En cuanto al **indicador eficacia** se pregunta ¿Considera que las acciones realizadas repercuten en beneficio de los asociados? y ¿Se realizan acciones de capacitación y desarrollo de capacidades a los socios?, las respuestas expresan que si repercuten en beneficio de los socios y que la capacitación se realiza en ocasiones necesarias, cuando las circunstancias así lo ameritan.

En cuanto a la **Dimensión confiabilidad**, relacionado al **indicador registro contable**, se les plantea la interrogante ¿De qué manera registran los ingresos o egresos en el comité? Manifiestan que los movimientos económicos los registran en los libros y registros contables, como también en balances contables, que también cuentan con el asesoramiento de un contador público; en cuanto al **indicador reporte financiero**, indican que el informe económico sobre la situación financiera es elaborado y presentado cada seis (6) meses, siendo la asamblea general de socios quien aprueba dichos reportes y balances, que actualmente, la empresa está en condición de superávit, evidenciado que los aportes e ingresos se manejan adecuadamente.

Con relación a la **dimensión normatividad**, en lo que se refiere al indicador reglamento, manifiestan que la empresa cuenta con estatutos, los mismos que fueron elaborados en el año 2019, los mismos que son aprobados en asamblea general de socios, por el 100% de los mismos, pero que cuando se presentan situaciones urgentes de solucionar, se convoca a los socios, quienes participan activa y responsablemente para deliberar, consensuar y adoptar decisiones que sean pertinentes y convenientes a la empresa, a los socios y al público usuario.

De la misma manera para el **indicador políticas y se les pregunta** ¿Cuáles son las aspiraciones de la empresa? manifiestan que sus aspiraciones es mejorar el servicio que brindan, para seguridad y confort de los pasajeros, con la intención de ser referentes, líderes del transporte a nivel distrital y regional; los entrevistados consideran que, para ser líderes a nivel regional, deben mejorar y fortalecer el trabajo en equipo y contar con una planificación acorde a la realidad de la empresa. Además, consideran que la empresa se ha propuesto atraer a los clientes, brindando buena atención, ofreciendo servicio de calidad.

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general: Determinar de qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021. La tabla 1 muestra los niveles de la variable gestión de procesos, apreciándose el 78% en nivel medio, el 22% nivel alto. Al respecto Zamora (2017) sostiene que la gestión de procesos es una propuesta administrativa que busca la forma más eficaz y eficiente de alcanzar los objetivos de una organización; entendiendo que proceso es toda actividad o actividades, que transforma y proporciona soluciones concretas.

De la misma manera Mejía (2018), en su investigación realizada en Chimbote, Perú, concluyó que el adecuado sistema de control interno resulta importante para la gestión de la empresa, si se mantiene un mal manejo del control interno, las situaciones presentadas inesperadamente no podrán manejarlo de forma oportuna, para poder disminuirlo y en consecuencia no se contara con la solvencia necesaria para la gestión de procesos. Asimismo, Coaguilla (2017), concluyó que es necesario la verificación de las acciones programadas para el logro de objetivos, tomando acciones para que se mantengan y perduren en el tiempo. Estos resultados demuestran que es necesario las acciones de control interno, para ir revisando la planificación organizacional.

En cuanto al objetivo específico 1, Determinar de qué manera el control interno orienta la planificación, En la tabla 3, se evidencian los niveles de la dimensión planificación, donde se aprecia al 91% en nivel medio y al 9% en nivel alto. Cabe mencionar que es pertinente que la empresa logre ubicarse en el nivel alto, por ello se deduce que los niveles de planificación no son los más exitosos.

Este aspecto es muy importante, debido a que se debe planificar lo que se va a ejecutar; según Eduexcellence Educational Society (2017), es la base eficaz en toda organización, para no caer en las improvisaciones, y de esta manera ser impactante para obtener resultados significativos. Se debe contar con un plan estratégico, además del plan de actividades anuales, debidamente presupuestadas

y con responsabilidades compartidas. Se coincide con Panchillo, *et al* (2020) quienes sostiene que la planificación determina el actuar institucional y mejora directamente la productividad.

Considerando los resultados para el objetivo específico 2, Determinar de qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021. Se puede apreciar en la tabla 4 los niveles de la dimensión estructura, donde el 74% se encuentra en nivel alto, el 26% en nivel medio. Lo que indica que la estructuración se ubica nivel alto; pero que aún existe aproximadamente la cuarta parte que opina la necesidad de aplicar acciones de control interno. La estructura es utilizada para describir la jerarquía dentro de una organización, identificar los puestos, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se aplica para establecer cómo opera una organización y ayudar a conseguir las metas para permitir un crecimiento futuro (Brume, 2019).

También, el presente trabajo guarda similitud con Choquehuanca (2016), quien concluyó que: la ausencia de políticas y procedimientos para definir y explicar correctamente las funciones de cada área o cargo, genera la presencia de conflictos por no tener claridad en la definición del cargo, de la misma manera la falta de capacitación a los trabajadores genera pérdida de tiempo y dinero.

Es necesario reestructura el organigrama, ya que es la representación visual de la jerarquía del personal y la estructura y flujo de la información dentro de una empresa. Todo ello hace indicar que la planificación se ubica nivel medio; por tanto, necesita de acciones de control interno para mejorar

Sobre el objetivo específico 3, Determinar de qué manera el control interno orienta la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 202. Se puede observar en la tabla 5, que el 83% se encuentra en nivel medio, el 17% en nivel alto. Al respecto Serrano, *et al.*, (2017), en un estudio en las empresas bananeras del cantón Machala, Ecuador, concluye que es imprescindible ejecutar acciones con el objetivo de proporcionar información financiera útil y

confiable. Leda, Cervera (2017), indican que los integrantes de una organización reflexionan, evalúan la información, realizan diligencias, previo conocimiento de las metas: Cuando la información financiera es exacta, íntegra y oportuna de los resultados, ofrece las posibilidades de las correcciones en forma oportuna. Lo que indica que la evaluación se ubica nivel medio; por tanto, necesita de acciones de control interno para mejorar.

VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado que el control interno es acción necesaria para orientar la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021. Se evidencia, en la tabla 2, se encuentra en nivel medio con el 78%, también se aprecia al 22% en nivel alto. Es pertinente señalar que la organización debe diseñar acciones que promuevan el control más eficaz para alcanzar los objetivos institucionales, y que es necesario la verificación in situ de las actividades programadas, como lo sostiene Coaguilla (2017).

En cuanto a la planificación, la tabla 3, evidencia que esta acción administrativa se encuentra en nivel medio con 91% en nivel medio y al 22% en nivel alto. Este aspecto es importante, debido a que se debe planificar adecuadamente y de acuerdo a las necesidades que las circunstancias exijan, y se ejecuten en el momento o los plazos determinados, sin caer en la improvisación. La organización no cuenta con un plan estratégico, pero si con un plan operativo, por lo que en circunstancias difíciles e imprevistas no se tiene la capacidad de respuesta más pertinente. Las actividades programadas no cuentan con presupuesto acorde a la naturaleza de las mismas, lo que deviene en la imperiosa necesidad de contar con una planificación presupuestal que procure el desarrollo de acciones planificadas en el momento oportuno.

En lo que se refiere a la estructuración, se aprecia en la tabla 4 que se ubica con el 74% en nivel alto, el 26% en nivel medio. Se determina que la empresa está bien estructurada, pero que aun así se requieren acciones para elevarla a niveles altos. La jerarquía de cargos refleja organización coherente, pero de la misma manera presenta debilidades en la operatividad de las mismas, haciendo difícil el logro de metas planteadas, derivadas también de la falta de planificación a largo plazo. Los hallazgos reflejan que en el futuro se pueden presentar controversias en las funciones si no se establecen consensos en el presente. En menester indicar que las acciones de control y verificación deben programarse para contar con las contingencias necesarias y hacer frente a las eventualidades.

Relacionado al objetivo específico 3, se determina que la evaluación se encuentra en nivel medio con el 83%, según la tabla 5, y apenas el 17% consideran en nivel alto. La verificación de las actividades contables no satisface las expectativas de los socios, al no proporcionar información oportuna, los balances se entregan en espacios demasiados prolongados de tiempo. Es necesario que las acciones financieras y contables se activen periódicamente, con objetividad, para el análisis y la adopción de decisiones oportunas.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar y evaluar los hallazgos de la presente investigación, es oportuno recomendar a los directivos y socios de la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.

Programar reuniones virtuales o presenciales, que se deriven de consensos, para analizar las actividades ejecutadas, de la misma manera la real situación de la organización, propiciando la participación e interacción responsable para proponer la actualización de los documentos de gestión institucionales.

Propiciar asamblea general de socios para elaborar un plan estratégico a largo y mediano plazo, para prever acciones que puedan obstaculizar la ejecución de las actividades y prevenir las consecuencias, además se debe actualizar el plan operativo.

Realizar eventos de capacitación, a todos los integrantes de la organización, en temas sobre planificación estratégica, evaluación contable, propuestas y planes de mejora; como también en temas de relaciones sociales.

REFERENCIAS

- Aguilar & Cabrale. (2018) El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*
- Aguirre Ricardo, Armenta Carlos. La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México.*
- Aguirre Vara Ramon (2014) Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*
- Apari. (2017) Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área atenciones portabilidad de la empresa Atento Lima - 2017 . Lima, Perú.*
- Arianna Camue Álvarez,I Esperanza Carballal del Río,II Darwin Fabián Toscano RuizIII*
- Brume Gonzales Mario (2019) Barranquilla. Estructura organizacional. Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221)*
- Calvo Rojas, Jeison (2018) . Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Rev retos [online]. 2018, vol.12, n.1, pp.96-118. ISSN 23069155.*
- Camue & otros (2017) Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades*
- Certo, et al, (2014) La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 9, núm. 1, junio, 2008 Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina*
- Choquehuanca. (2016). Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transpoirtes Lucs EIRL. Jaén, Perú*
- Coaguilla. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. . Arequipa –Perú*
- Diccionario de la Real Academia (2020)*
- Fernández, S., & Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamerica, Perú y Chimbote, 2013.*

Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247/203>

Ganga, et al, (2014) *El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario*

Gutiérrez, R., & Católico, D. (2015). *E- control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. Cuadernos Contables*, 16(42), 553-578. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>

Hernández, Fernandez y Baptista, (2010). *Metodología de la investigación (5a ed.)*. México: Mc Graw Hill

https://www.esupág.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.

Hernández, Fernandez y Baptista., (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologiade-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, Fernandez y Baptista., (2015). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologiade-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Kettinger J, Grover Varun. (2015) *Process Think: Winning Perspectives for Business Change in the Information Age*.

Koepsell, D y Ruiz de Chávez, M (2015). *Ética de la Investigación. Integridad Científica: Autores México: Editarte*. 180 pp.

Leda, S.; Cervera, O. (2017). *Trabajo colaborativo como estrategia didáctica para el desarrollo del pensamiento crítico. (Tesis de doctoral, Universidad de la Costa Cuc, Colombia)*.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/111/32853821-%2022468706.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, E. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú " Empresa de transporte en automóviles Los Casmeños S.A. Casma, Perú: Universidad ULADECH.*

Morales Aragon Karem. (2018) *Diseño de un sistema de control interno para la empresa transportes Linea Buenaventura S.A*

Navarro, F., & Ramos, L. (2016). *El control interno en los procesos de producción de l industria litográfica en Barranquilla. Equidad y Desarrollo (25), 245-267.*

Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>

Ocaña. (2015). *El control interno en la gestión de la empresa de transportes Huascarán S.A. Huaraz - Perú: Universidad ULADECH.*

Panchillo, Pérez & Heredia. (2020). *Gestión de procesos para mejorar la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima, Perú: Universidad Peruana de Las Américas.*

Ramos. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la Empresa AB OPTICAL de la Ciudad de Loja. Loja, Ecuador*

Serrano, & otros (2017) *Machala – Ecuador, presentaron su tesis “El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala*

Silva. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de vivienda del Ejército del Perú 2018 – Lima*

Theoretical Conceptions of Organizational Effectiveness and its Assessment at Universities

UCV. (2020) *Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales*

Zamora Patazca, Angel (2017) *Mejora del sistema productivo de la empresa Comercial Damián E.I.R.L. para reducir retrasos en la entrega de pedidos*
ANEXOS 01: Solicitud de autorización para realizar estudio

CARGO

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA"**

*Recibido
03.09.2021
10:30*

Tumbes, 01 de Setiembre de 2021

**Señor César Clavijo Ramírez
Gerente General de la Empresa de Transportes "23 amigos"
San Jacinto – Tumbes**

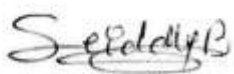
Asunto: SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN

Por el presente, a usted nos dirigimos para indicarle que, somos estudiantes egresados de pregrado de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Sede Piura, y nos encontramos desarrollando nuestro proyecto de investigación.

Motivo por el que acudimos a usted para que se nos autorice el permiso y las facilidades de poder desarrollar la investigación en su empresa y poder cumplir con nuestro objetivo profesional: ser licenciadas en administración.

Con la seguridad de sus atenciones le agradecemos infinitamente su gentileza.

Atentamente.


Seiddy A. Barrientos Arce
DNI:48371166


Tania I. Lavallo Saldarriaga
DNI: 48031769

ANEXOS 02: Carta de autorización para realizar estudio

Empresa de transportes "23 amigos"
San Jacinto - Tumbes

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA.

03 SEP 2021

DIRIGIDO A: **Seiddy A. Barrientos Arce**
Tania I. Lavalle Saldarriaga
Estudiantes de Administración – Universidad "César Vallejo"

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN**

Por el presente, a ustedes me dirijo para indicarle que, es conveniente para nuestra empresa la iniciativa por parte de ustedes, lo que consideramos será provechoso para nuestra organización.

En tal sentido se le **concede la Autorización** respectiva para que puedan desarrollar la investigación **"Control interno para orientar la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021"**.

Propicia es la ocasión para agradecerle institucionalmente por la deferencia, a la vez aprovecho la oportunidad para expresarle nuestro apoyo, asimismo las muestras de especial consideración y estima institucional.

Atentamente.


Sr. César Clavijo Ramírez.
Gerente

ANEXO 03: Matriz de operacionalización de variables.

Control interno para orientar la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.

LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V: 1 Control interno	Es el contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, permite detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (Navarro y Ramos, 2016)	Se medirá la efectividad, confiabilidad y la normatividad, mediante un cuestionario y entrevista.	- Efectividad	- Eficiencia - Eficacia	Ordinal
			- Confiabilidad	- Registro contable - Reporte financiero	
			- Normatividad	- Reglamento. - Políticas	
V:2 Gestión de procesos	La gestión de procesos es un programa que implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de forma radical (reingeniería) o incremental (mejora continua). (Kettinger y Grover, 2015)	Se medirá la planificación, la estructuración y la evaluación, a través de un cuestionario y entrevista.	- Planificación	- Plan de trabajo. - Objetivos Organizacionales - Estrategias.	Ordinal
			- Estructura	- Organigrama - Manual de funciones	
			- Evaluación	- Estándares - Resultados - Mejora continua	

ANEXO 04: Matriz de consistencia.

Control interno para orientar la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Control interno para orientar la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.	Problema General: ¿De qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021?	Objetivo General: Determinar de qué manera el control interno orienta la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021.	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación: No experimental – descriptiva Enfoque: Cuantitativo Población: 23 socios Muestra: 23 socios Técnica: Encuesta Entrevista
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	1. ¿De qué manera el control interno orienta la planificación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021?	1. Determinar de qué manera el control interno orienta la planificación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021	
	2. ¿De qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto – Tumbes?;	2. Determinar de qué manera el control interno orienta la estructura en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021	
	3). ¿De qué manera el control interno orienta la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto –Tumbes.	3. Determinar de qué manera el control interno orienta la evaluación en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto Tumbes, 2021	

ANEXO 05: Ficha técnica del cuestionario para medir la gestión de procesos

1. **Nombre de la Prueba:** Cuestionario para la gestión de procesos.
- 2.- **Autora:** Bach. Barrientos Arce, Seiddy Anita Yamilec.
Bach. Lavallo Saldarriaga, Tania Ivette.
3. **Fecha:** Setiembre 2021
Objetivo: Recoger información sobre la gestión de procesos en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.
4. **Aplicación:** Socios de la empresa.
5. **Administración:** Colectiva.
6. **Duración:** 45 minutos.
7. **Tipo de ítems:** Politómicos. Enunciados con alternativas Nunca, a veces y siempre.
8. **Numero de ítems:** 23
9. **Distribución:** Dimensiones e indicadores.

DIMENSION PLANIFICACION

Plan de trabajo: 1 - 2

Objetivos organizacionales: 3, 4 y 5.

Estrategias: 6, 7 y 8

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA

Organigrama: 9, 10 Y 11

Manual de funciones: 12, 13 Y 14

DIMENSIÓN: EVALUACIÓN

Estándares: 15, 16 Y 17.

Resultados: 18, 19 Y 20.

Mejora continua: 21, 22 Y 23

Total, de Ítems: 23

10. Evaluación:


Puntuación:

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Nunca
2	A veces Siempre
3	

Evaluación en niveles por dimensión:

Dimensiones	No. Ítems	Nunca	A veces	Siempre
Planificación	8	8	16	24
Estructura	6	6	12	18
Evaluación	9	9	18	24

ANEXO 06: Formato de confiabilidad del instrumento

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	Barrientos Arce, Seiddy Yamilec Lavalle Saldarriaga, Tania Ivette
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Control interno para orientar la gestión de procesos en la Empresa de Transporte 23 Amigos San Jacinto -Tumbes, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	<i>KR-20</i> <i>kuder ()</i> <i>Richardson</i>
	<i>Alfa de Cronbach.</i> <i>(X)</i>
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	San Jacinto, 04 de setiembre 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	Muestra piloto de 23 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,828
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO: Todos los ítems fueron validados

(iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad Muy alta.

 Estudiante: Barrientos Arce, Seiddy Yamilec

 Estudiante: Lavalle Saldarriaga, Tania Ivette



 Dr. Gaspar Chávez Dioses
 Lic. en Estadística
 DNI: 00209043

ANEXO 07: Instrumento de recolección de datos para la gestión de procesos
CUESTIONARIO

Estimado amigo, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la gestión de procesos que se desarrollan en la administración de la empresa de transportes “23 amigos”; sus respuestas ayudarán a identificar los aspectos a mejorar, por ello pedimos que sean lo más honestas posibles. Esta información será de mucho interés para nuestra investigación, la misma que será tratada de manera confidencial y anónima.

	Nunca	A veces	Siempre
1. El plan de trabajo es elaborado entre todos los integrantes			
2. El plan de trabajo es aprobado por todos los integrantes			
3. Los objetivos de la organización son consensuados democráticamente			
4. Los objetivos de la organización responden a las necesidades y exigencias actuales			
5. Los objetivos de la organización son conocidos por todos los integrantes			
6. La organización cuenta con plan de desarrollo estratégico.			
7. Las directivas o acciones se consensuan entre los miembros			
8. La organización cuenta con un plan sobre prevención de desastres.			
9. La organización cuenta con organigrama.			
10. El organigrama prevé las acciones de cada estamento o área			
11. El organigrama evidencia relación horizontal			
12. Los socios analizan periódicamente el manual de funciones			
13. El manual de funciones ayuda a solucionar problemas internos			
14. El manual de funciones ayuda al buen funcionamiento de cada área o directivo.			
15. Consideras que el trabajo de directivos promueve alcanzar mejor situación a los socios.			
16. Se realizan mediciones de calidad			
17. Cuentan con diagnóstico sobre fortalezas y debilidades			
18. Los resultados de la gestión son alentadores y positivos			
19. Los resultados de la gestión son informados a la asamblea en general			
20. Los resultados se comunican mediante informe escrito.			
21. La gestión directiva cuenta con convenios para desarrollar capacidades en los socios.			
22. La directiva propicia del desarrollo de actividades de confraternidad.			

ANEXO 09: Ficha técnica de la guía de entrevista para medir el control interno

- 1.- Nombre de la Prueba:** Entrevista a los directivos de la Empresa de transportes 23 amigos.
- 2.- Autoras:** Bach. Barrientos Arce, Seiddy Anita Yamilec.
Bach. Lavalle Saldarriaga, Tania Ivette.
- 3.- Fecha:** 8 de Setiembre 2021
Objetivo: Recoger información sobre el control interno en la empresa de transporte 23 amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021.
- 4.- Aplicación:** Dirigentes de la empresa.
- 5-Administración:** Individual.
- 6.-Duración:** 60 minutos.
- 7.-Tipo de ítems:** Preguntas semi estructuradas.
- 8.-Numero de ítems:** 15
- 9.-Distribución:** Dimensiones e indicadores.

Actividades antes de la entrevista:

- Elaborar detalladamente las preguntas.
- Coordinar la fecha y hora con los entrevistados.
- Coordinar el lugar apropiado y que sea reservado
- Contar con material para guardar la información (instrumentos, grabadora, otros)

Actividades durante la entrevista:

- Saludar cordialmente a los entrevistados.
- Generar ambiente de cordialidad, seguridad y confianza.
- Formular las preguntas sin interferir en las respuestas.

DIMENSION EFECTIVIDAD

Eficiencia: 1 - 2

Eficacia : 3 - 4.

DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD

Registro contable: 5 – 6

Reporte financiero: 7 – 8 - 9

DIMENSIÓN: NORMATIVIDAD

Reglamento: 10 - 11 - 12.

Políticas : 13 – 14 15.

Total, de Ítems: 15

11. Evaluación:

Puntuación:

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Nunca
2	A veces Siempre
3	

ANEXO 10: Instrumento de recolección de datos para el control interno. Guía de entrevista

Estimado amigo, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el control interno que se desarrollan en la administración de la empresa de transportes “23 amigos”; sus respuestas ayudarán a identificar los aspectos a mejorar, por ello pedimos que sean lo más honestas posibles. Esta información será de mucho interés para nuestra investigación, la misma que será tratada de manera confidencial y anónima.			
CUESTIONARIO			
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CONTROL INTERNO			
DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD			
		ESCALA	
		Nunca	A veces Siempre
		1	2 3
INDICADOR: Eficiencia	1. Qué acciones se han realizado en los últimos dos años para mejorar la empresa?		
	2. Consideras que el trabajo de directivos promueve alcanzar mejor situación a los socios		
INDICADOR: Eficacia	3. Considera que las acciones realizadas repercuten en beneficio de los asociados		
	4. Se realizan acciones de capacitación y desarrollo de capacidades a socios.		los
	DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD		INDICADOR:
Registro contable	5. De qué manera registran los ingresos o egresos en el comité.		
	6. Cuentan con el asesoramiento de un contador público.		
INDICADOR: Reporte financiero	7. Cada qué tiempo elaboran e informan sobre la situación financiera a los socios		
	8. La asamblea aprueba los reportes financieros.		
	9. Actualmente, la empresa está en déficit o superávit.		
	DIMENSIÓN: NORMATIVIDAD		
INDICADOR: Reglamento	10. La empresa cuenta con estatutos actualizados, ¿desde qué año?		
	11. Los socios participan en la elaboración y aprobación de los estatutos		
	12. Cuando se presentan situaciones urgentes de solucionar, cómo se toman las decisiones.		
INDICADOR: Políticas	13. Cuáles son las aspiraciones de la empresa. usted, personalmente, para que la empresa sea regional.		
	14. Qué propone líder a nivel		
	15. Qué propuestas tiene la empresa para atraer a los clientes.		

ANEXO 11: Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a los socios de la empresa de transporte 23 amigos en Tumbes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Setiembre del Dos mil Veintiuno.


Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CLAD 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

<small>Cuestionario aplicado a los propietarios de la Empresa de Transporte 23 Amigos en San Jacinto - Tumbes, 2021</small>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte y siete días del mes de octubre del dos mil veintiuno.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**CONTROL INTERNO PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE 23
AMIGOS EN SAN JACINTO - TUMBES, 2021**


FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	85				

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	85				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	85				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	85				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	85				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Plura, 27 de octubre del 2021.



Dr.: Grdovera Yenny Villanueva Butrón
 DNI: 02642727
 Teléfono: 961532047
 E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo **Kevin Alex Melgar Ojeda**, con DNI N° 00251824, registrado con Código N° SUNEDU 00251824, doctor en gestión pública y gobernabilidad, profesión contador público colegiado, desempeñándome actualmente como Docente Universitario, en la Universidad César Vallejo – Filial Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					x


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes el día 25 de setiembre del 2021.

Apellidos y nombres: Melgar Ojeda Kevin Alex

DNI : 00251824

Grado : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

E-mail. : kmelgar@ucvvirtual.edu.pe



Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda

DNI 00251824

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS
**CONTROL INTERNO PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE 23 AMIGOS
 EN SAN JACINBTO - TUMBES, 2021.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC.
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico abordado en la investigación																				98	NINGUNA
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				98	NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				98	NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				98	NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				98	NINGUNA

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 25 de setiembre del 2021.

Nombre y Apellidos **Kevin Alex Melgar Ojeda**

DNI **00251824**

Teléfono **971667267**

FIRMA

