



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA S. B. R.
CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L., PUERTO
MALDONADO - 2018

Presentada por:

Bach. Anghela María Estela BARRIGA OSORIO.

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

MADRE DE DIOS – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Madre que siempre me brindó su apoyo incondicional en todo momento y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

RESUMEN

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias. Así el principal objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

El estudio se caracteriza por ser una investigación de tipo básica, con un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal y de nivel relacional, después de establecer los antecedentes y la fundamentación teórica que sustenta la investigación, se realizó el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Como resultado principal se determinó que existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018, pues el valor de CHI-CUADRADO es 32,767, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2_T = 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre las variables sistema de control interno y la gestión de la Empresa.

PALABRAS CLAVE: Sistema de control interno, Gestión empresarial, Planificación, Organización y Dirección.

SUMMARY

The internal control has been designed, applied and considered as the most important tool for the achievement of the objectives, the efficient use of resources and to obtain productivity, as well as preventing fraud, errors, violation of principles and accounting, tax and tax rules. Thus, the main objective of the study is to determine the relationship that exists between the internal control system and the management of the Company S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. of Puerto Maldonado - 2018.

The study is characterized by a basic type of research, with a descriptive correlational design, cross-sectional and relational level, after establishing the background and the theoretical foundation that underpins the research, the descriptive and inferential statistical analysis was carried out.

As a main result, it was determined that there is a direct and significant relationship between the internal control system and the management of the Company S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. of Puerto Maldonado - 2018, since the value of CHI-CUADRADO is 32,767, with a significance less than 0.05 (Sig. Asymptotic = 0.000) is greater than $X^2_T = 9.4877$ with 4 degrees of freedom, it is concluded that the relationship found is statistically significant at the level of significance of 5%, that is, the level of correlation that exists is favorable and significant between the variables of the internal control system and the management of the Company.

KEY WORDS: Internal control system, Business Management, Planning, Organization and Management.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
SUMMARY	iv
INDICE	v
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.	1
1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	3
1.2.1. Espacial.	3
1.2.2. Temporal.	3
1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.	4
1.3.1. Problema General.	4
1.3.2. Problemas Específicos.	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	4
1.4.1. Objetivo General.	4
1.4.2. Objetivos Específicos.	4
1.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	5
1.5.1. Hipótesis General.	5
1.5.2. Hipótesis Específicas.	5
1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.	5
1.6.1. Variable independiente.	5
1.6.2. Variables dependientes.	6
1.6.3. Operacionalización de Variables.	6
1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	7
1.7.1. Tipo de Investigación.	7
1.7.2. Nivel de Investigación.	7
1.7.3. Métodos de Investigación.	8
1.7.4. Diseño de investigación.	8

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.	9
1.8.1. Población.	9
1.8.2. Muestra.	9
1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	10
1.9.1. Técnicas.	10
1.9.2. Instrumentos.	10
1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	10
1.10.1. Justificación.	10
1.10.2. Importancia.	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	13
2.2. BASES TEÓRICAS.	20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	43

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.	46
3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.	47
3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.	59

CAPÍTULO IV

PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.	61
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.	63

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES.	74
RECOMENDACIONES.	76
FUENTES DE INFORMACIÓN.	77
ANEXOS.	81

Matriz de consistencia.	82
Instrumentos de recolección de datos.	85
Solicitud de aplicación de instrumentos	89
Fichas de validación de expertos.	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento.	46
Tabla 2. Validez del instrumento.	46
Tabla 3. Puntuaciones generales de la variable: Sistema de control interno.	47
Tabla 4. Descriptivos de la variable: Sistema de control interno.	48
Tabla 5. Resultados generales de la variable: Sistema de control interno.	49
Tabla 6. Resultados generales de la dimensión: Operaciones.	50
Tabla 7. Resultados generales de la dimensión: Informes financieros.	51
Tabla 8. Resultados generales de la dimensión: Cumplimiento.	52
Tabla 9. Puntuaciones generales de la variable: Gestión empresarial.	53
Tabla 10. Descriptivos de la variable: Gestión empresarial.	54
Tabla 11. Resultados generales de la variable: Gestión empresarial.	55
Tabla 12. Resultados generales de la dimensión: Planificación.	56
Tabla 13. Resultados generales de la dimensión: Organización.	57
Tabla 14. Resultados generales de la dimensión: Dirección.	58
Tabla 15. Prueba de normalidad.	59
Tabla 16. Tabulación cruzada entre las variables sistema de control interno y la gestión empresarial.	61
Tabla 17. Pruebas de CHI-CUADRADO para las variables sistema de control interno y la gestión empresarial.	62
Tabla 18. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la planificación empresarial.	63
Tabla 19. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la planificación empresarial.	64
Tabla 20. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la organización empresarial.	65
Tabla 21. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la organización empresarial.	66
Tabla 22. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la dirección empresarial.	67
Tabla 23. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la dirección empresarial.	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: Sistema de control interno.	49
Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión: Operaciones.	50
Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Informes financieros.	51
Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión: Cumplimiento.	52
Gráfico 5. Resultados generales de la variable: Gestión empresarial.	55
Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión: Planificación.	56
Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión: Organización.	57
Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión: Dirección.	58

INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas ha aumentado en los últimos años debido a la practicidad de medir la eficiencia y la productividad en el momento de la implementación; especialmente centrándose en las actividades básicas que hacen, porque dependen de ella para permanecer en el mercado. Es bueno señalar que la empresa para implementar controles internos en sus operaciones, llevan a conocer la situación real de la misma, por lo que es importante planificar para poder verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión de su manejo.

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa. S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

Por lo tanto, el control interno comprende el plan organizacional en todos los procedimientos comerciales coordinados consistentes debe proteger sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables a fin de traer eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para alentar el cumplimiento de las demandas ordenadas por la administración. De lo anterior, se deduce que todas las instancias que componen una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre estarán en constante cambio para ajustar su funcionalidad dentro de la organización.

En la perspectiva adoptada aquí, podemos decir que una empresa que no aplica controles internos adecuados puede correr el riesgo de desviaciones en sus operaciones y, por supuesto, las decisiones no serán las más adecuadas para la gestión y podrían incluso conducir a una crisis operacional, por lo que se deben asumir una serie de consecuencias que socavan los resultados de sus actividades.

La investigación se compone por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Está destinado al planteamiento metodológico, el mismo que comprende los aspectos esenciales para la investigación tales como: Descripción de la realidad problemática, Formulación del problema, Delimitación de la investigación y Alcance de la investigación.

CAPÍTULO II: Trata y analiza todo el aspecto de fundamentación científica y humanística, se consideran tres elementos esenciales como: Antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III: Se presenta los resultados de la investigación en cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación, se describe el proceso de la prueba de hipótesis, se consideran tres elementos principales como: Análisis, interpretación y discusión de resultados, prueba de hipótesis y presentación de resultados

CAPÍTULO IV: se realiza la prueba de hipótesis seguido de la sistematización de las conclusiones del estudio, como resultado de todo el trabajo, teniendo en cuenta la prueba de hipótesis que en este caso resulta una relación de carácter positivo. Asimismo, se da a conocer las recomendaciones de la investigación a la que se ha llegado al término de este trabajo.

Se considera la bibliografía según las normas APA (American Psychological Association), utilizada para redactar la investigación y finalmente los anexos más importantes del presente estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En la actualidad, existe una gran preocupación de las organizaciones por centrarse en mejores resultados, como eficiencia y efectividad; Sin embargo, la eficacia y la excelencia dependen en gran medida del sistema de control interno por el que se rigen las empresas, sin duda las empresas no son inmunes a esta situación, porque a priori existen grandes carencias en la gestión de las mismas, hasta el punto de que muchas desaparecen del mercado.

Para lograr el propósito de mejorar la gestión en los procesos operativos de cualquier organización dentro del nuevo contexto de globalización y liberalización del mercado, fomenta nuevos desafíos globales para los comerciantes. Utilizando un control interno eficiente y consistente, que permita alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y con el uso correcto de los recursos asignados, lo que permite maximizar el rendimiento.

Desde la época medieval hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente relacionado con la actividad puramente práctica y la artesanía de la producción del auditor se limitó a realizar verificaciones simples que representan compras y ventas, recibos y pagos y

otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Además de determinar si las personas con cargos de responsabilidad fiscal en el gobierno y el comercio actuaron e informaron honestamente, esto se hizo con un estudio exhaustivo de cada una de las pruebas existentes.

Por lo tanto, la ausencia de un Sistema de Control Interno dentro de una empresa impide el logro de sus objetivos y, cuando esto no se logra, surgen problemas que pueden afectar seriamente la situación organizacional y financiera. Este trabajo de investigación se centra en el Sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, ya que se puede determinar a partir de una gestión clara y precisa que trata con cada uno de sus procesos y así poder para optimizar tiempos y recursos para lograr los objetivos.

Por otro lado, en la empresa el tratamiento de la contabilidad es extraño para la gestión administrativa, ya que su contabilidad es llevada a cabo por terceros. Terciar su contabilidad crea problemas en la gestión de la empresa, ya que a menudo la obtención de información financiera es incompleta en relación con la recaudación y/o el pago de facturas, entre otros. Además, la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. el año pasado obtuvo más que en años anteriores, pero los resultados de retorno le permitieron a la empresa generar una imagen de servicio reconocida, porque la falta de herramientas de gestión como el sistema de control hace que sea imposible crecer, las áreas no tienen un buen sistema de comunicación y operan sin planificación estratégica a pesar de tener reconocimientos encomiables.

Frente a esta situación, se genera la necesidad de fortalecer el control interno de la empresa para identificar y monitorear riesgos, mejorar la gestión, establecer debilidades e identificar oportunidades para mejorar sus procesos de negocios. Esta necesidad se basa en el hecho de que el crecimiento de sus operaciones genera más información y mayores responsabilidades con los socios y los clientes.

Actualmente, la empresa presenta varias dificultades para los procesos en las áreas operativas, esto se debe a la falta de un sistema de control interno y al establecimiento de áreas que toda empresa debería tener.

El problema observado que analizaremos en esta investigación es la ausencia de procesos de control interno de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado; identificando las causas que lo han originado y sus consecuencias o efectos producidos durante el proceso financiero.

Actualmente la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, no cuenta con una adecuada información financiera, que permita conocer con razonabilidad los saldos de las cuentas de los estados financieros presentados a una fecha determinada, debido a inadecuadas prácticas contables, financieras y un control interno deficiente.

Es por eso que esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018y utilizar un estudio para diagnosticar la situación actual de la empresa, basado en estas pautas que pueden fortalecer el desempeño proponiendo cada una de las áreas que forman parte del sistema de control interno de la empresa en estudio.

1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. Espacial.

Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

1.2.2. Temporal.

Año 2018.

1.3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?

1.3.2. Problemas Específicos.

¿En qué medida el sistema de control interno se relaciona con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?

¿De qué manera el sistema de control interno se relaciona con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?

¿De qué forma el sistema de control interno se relaciona con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Establecer la relación entre el sistema de control interno y la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

Estudiar la relación entre el sistema de control interno y la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

Analizar la relación entre el sistema de control interno y la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

1.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Hipótesis General.

Existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

El sistema de control interno se relaciona directamente con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

El sistema de control interno se relaciona directamente con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

El sistema de control interno se relaciona directamente con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1. Variable independiente.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

1.6.2. Variables dependientes.

GESTIÓN EMPRESARIAL.

Habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias.

1.6.3. Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema de control interno	➤ Operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de las operaciones. • Eficiencia de las operaciones.
	➤ Informes financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia. • confiabilidad.
	➤ Cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las leyes • Cumplimiento de los reglamentos.
Gestión empresarial	➤ Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas. • Actividades. • Estrategias.
	➤ Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir actividades. • Asignar actividades. • Coordinar actividades.
	➤ Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Empatía.

1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Tipo de Investigación.

Investigación básica, pues se define como una actividad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales. Que constituye un tipo de investigación, dentro del contexto de la investigación científica y que está relacionada con la investigación aplicada y con el desarrollo experimental.

Estas investigaciones están dirigidas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo. La finalidad de este tipo de investigaciones se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. Uno de los fines visibles de este tipo de investigaciones es la formulación de teorías explicativas, para lo cual se hace un uso técnico de los conceptos emergentes del estudio.

1.7.2. Nivel de Investigación.

Investigación correlacional, pues es un tipo de investigación no experimental en la que se miden las variables Sistema de control interno y Gestión empresarial, asimismo se establece la relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Este nivel de investigación consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir cómo será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma.

Este proceso se realizó con las variables Sistema de control interno y Gestión empresarial. De esta manera, se determinó la relación que existe entre el

sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

1.7.3. Métodos de Investigación.

Investigación cuantitativa, ya que maneja los datos obtenidos mediante los instrumentos de recojo de datos para contrastar la hipótesis, en función a la medición cuantitativa y el análisis estadístico para establecer patrones de procedimiento y probar teorías.

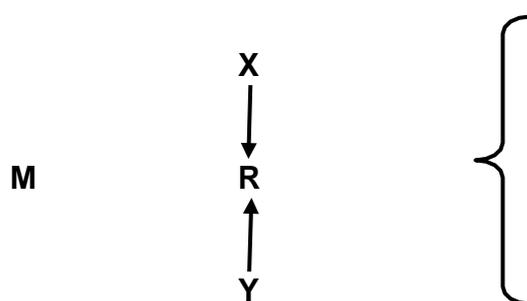
Estadístico, pues a través de esta se determinó la muestra, mediante el muestreo no probabilístico de carácter intencionado, además se tabuló la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos para medir las variables sistema de control interno y la gestión empresarial.

Inductivo, fue utilizado para disociar las variables en sus dimensiones, de modo que se refleje un conocimiento real sobre la relación existente entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado. Luego de haber realizado el análisis, se describió de acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, el cual permitió plantear las conclusiones del presente trabajo de investigación.

1.7.4. Diseño de investigación.

Descriptiva correlacional, porque el objetivo principal es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

Diseño de investigación.



Donde:

M = Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

X = Sistema de control interno.

Y = Gestión empresarial.

R = Posible relación.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.8.1. Población.

La población de estudio está constituida por los Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

1.8.2. Muestra.

La muestra del presente estudio está constituida por 27 Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

El Muestreo, fue no probabilístico de carácter intencionado.

Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, que acepten participar en la investigación previo consentimiento.

Criterios de exclusión: Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, que no deseen participar en el estudio no disponen de tiempo.

1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1.9.1. Técnicas.

La técnica empleada para la recolección de datos de las variables sistema de control interno y gestión empresarial fue la **ENCUESTA**.

1.9.2. Instrumentos.

El instrumento empleado para obtener los datos de las variables sistema de control interno y gestión empresarial fue el **CUESTIONARIO**.

1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.10.1. Justificación.

El estudio es de gran importancia porque el control interno es una herramienta que rara vez se utiliza y aplica en los negocios, sin embargo, creemos que es muy necesario por los muchos beneficios que puede aportar al negocio.

El sistema de control interno juega un papel en el entorno empresarial, ya que permite tomar decisiones informadas sobre el futuro y la supervivencia de las empresas. El sistema de control interno razonable, permite la información financiera oportuna, confiable y suficiente como una herramienta útil para la

gestión y el control, asimismo permite un mejor posicionamiento de la empresa en un mercado altamente competitivo.

El objetivo de esta investigación es establecer el tema del sistema de control interno, para obtener una idea del progreso de las tareas que se deben resolver o para abordar el impacto de diversos problemas o necesidades que puedan surgir dentro de la empresa, asimismo para llevar la información como información veraz y confiable a la autoridad competente y tomar medidas correctivas oportunas para garantizar la continuidad del funcionamiento adecuado de la empresa.

Por lo tanto, el interés del sujeto por detectar e identificar debilidades en el control interno de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado y sobre esta base se propone buscar algunas mejoras que favorezcan la optimización de la gestión interna de la empresa.

Es importante destacar que la contribución de esta investigación se centra precisamente en convertirse en un soporte práctico para las tareas de control interno de la empresa.

En el desarrollo de esta investigación se analizó la bibliografía básica y el control interno especializado y los estudios comerciales utilizando una herramienta de observación como encuesta y el cuestionario para generar datos sobre el estudio interno y recopilar un testimonio sobre el comportamiento individual y grupal de los trabajadores dentro de la compañía investigada. Por lo tanto, a partir de esta investigación se propone lineamientos para el mejor desempeño del sistema de control interno de gestión de la empresa, ya que su utilidad es eminentemente práctica; como un sistema bastante aplicable en la gestión empresarial y puede replicarse en diferentes empresas, independientemente de la industria a la que pertenecen, porque esencialmente lo que se propone es gestionar y ejecutar en un buen sistema de control interno. Por lo tanto, la implementación del control interno, son políticas para optimizar la gestión de las empresas.

Con un diagnóstico exhaustivo de los múltiples servicios de la empresa, estos lineamientos de investigación mejoran el sistema de control interno en las empresas. Con la propuesta, nos referimos a una guía para que las empresas alcancen los objetivos comerciales fundamentales, incluidos los objetivos de rendimiento y rentabilidad, y para proteger los activos de la empresa.

1.10.2. Importancia.

El estudio realizado reviste mucha importancia pues el control interno es muy significativo para este tipo de empresas, que usualmente no emplean este tipo de herramientas, pues por lo mismo que han ido creciendo en un entorno familiar o poco formal, no considera necesario aplicar las técnicas y métodos de auditoría que son muy determinantes sobre todo cuando la empresa está creciendo y está abarcando muchos otros aspectos que no lo hacía en sus inicios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Internacionales.

Moscoso y Echeverría(2015), realizaron la investigación “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”, (tesis de pregrado) - Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, con la finalidad de Implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable. El estudio llegó a las siguientes conclusiones.

El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización.

El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.

A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas.

Así mismo, se identificó que existen falencias en los flujos de procesos que no solo causan retrasos y descoordinación, sino también pueden afectar la rentabilidad de la empresa.

La instalación del sistema de facturación se implementará durante un periodo de seis meses, tiempo en el cual se desarrollarán actividades varias como traspaso y digitalización de la información, capacitaciones sobre el uso del sistema de control interno entre otros.

Crespo y Suárez(2014), desarrollaron la tesis “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2014” (Tesis de pregrado) - Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Escuela de Ciencias Contables, con el objetivo de elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. El estudio llegó a las siguientes conclusiones.

La empresa no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.

La empresa no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.

Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

Ventajas obtenidas con la implementación de la propuesta: Comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración, Asignación de funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo a las áreas departamentales, Generación de políticas para cada uno de los puestos y procesos de las áreas de negocio y de apoyo empresarial.

Posso y Barrios(2014), realizaron la tesis “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” (Tesis de pregrado) - Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas, con el objetivo de diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. El estudio arribó a las siguientes conclusiones.

Los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Nacionales.

Melgarejo(2017), desarrollo la tesis “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”, (Tesis de maestría) - Universidad César Vallejo, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. El estudio arribó a las siguientes conclusiones.

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,735 y un valor p = 0,000 menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características del Control interno determinan las capacidades para la Gestión administrativa.

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,711 y un valor p = 0,000 menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Plan de Organización del Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Este resultado indica que el Plan de Control administrativo es un factor que

condiciona el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes.

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,701 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Control administrativo del Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte.

Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,725 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Control financiero y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

Rodríguez y Vega(2015), desarrollaron la tesis “Diseño de un sistema de control interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015”, (Tesis de pregrado) - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Contabilidad, con el objetivo de proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015, el estudio llegó a las siguientes conclusiones.

En tal sentido podemos afirmar que la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos.

Al aplicar el modelo COSO como herramienta para realizar un Control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa A & B Representaciones SRL nos permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los

puntos críticos en cada proceso; detectándose deficiencias en todas sus operaciones.

Al no contar con políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos, no se puede tener un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no se llegue a lograr los objetivos propuestos.

La empresa A & B Representaciones SRL no cuenta con una sólida cultura de control ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

De la Cruz y Marín(2016), realizaron la tesis “Sistema de control interno en la gestión de la Empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada” (Tesis de pregrado) - Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, con el objetivo de Determinar si la aplicación del Sistema de Control Interno incide en la gestión empresarial de la empresa “MULTISERVICIOS RODRIGUEZ Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada”. El autor llegó a las siguientes conclusiones.

La aplicación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación, establece que en la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL existe una deficiente gestión empresarial, puesto que la gerencia no cuenta con un sistema de control interno que les permita realizar un seguimiento eficaz de todas las actividades que se realizan en las diversas áreas funcionales de la empresa.

El desarrollo de la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL se encuentra estancado debido a deficiencias en aspectos estratégicos, estructurales, sistemáticos y laborales, ya que carece de un plan estratégico, así como de un

Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y un Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

A pesar de la ineficiente gestión administrativa, la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL ha tenido un crecimiento lento, pero constante de sus utilidades en los últimos años; es por ello que los representantes de la empresa se han sentido conformes con el impulso de sus actividades, sin darse cuenta que esa situación puede mejorar de forma exponencial si se contara con una mejor gestión empresarial.

Del diagnóstico realizado a la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL se evidencia que con el paso de los años ha logrado posicionarse en el mercado, ampliando sus servicios, pues en estos momentos no solo ofrece agregados de construcción, sino también a sus servicios el alquiler de transporte liviano (camionetas 4 x 4), transporte de maquinaria pesada, ejecución de obras civiles y movimiento de tierras. Esto ha hecho que en el año 2015 facture poco más de medio millón de soles.

Con la apertura de nuevos servicios a su cartera, las ventas anuales de la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL crecieron en 40%, siendo el rubro alquiler de maquinaria pesada el de mayor importancia. Sin embargo, con el crecimiento de sus ventas también se ha visto en la necesidad de ampliar su capital de trabajo, adquiriendo prestamos en el 2015 por un monto equivalente al 97.41% de sus ventas. Asimismo, adicionó bienes de capital a su producción por un valor equivalente al 15% de sus ventas.

En términos de rentabilidad Multiservicios Rodríguez SCRL muestra resultados favorables, con una rentabilidad económica de 7% y con una rentabilidad financiera de 20%. En primer caso, la empresa utiliza el 7% de sus activos en la generación de beneficio, en el segundo caso, por cada sol que invierte Multiservicios Rodríguez SCRL obtiene 0.2 soles de beneficio neto.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

El término de “Control Interno” es bastante frecuente en el ámbito institucional y, seguramente, no es la primera vez que el usuario de este documento lo escucha. Sin embargo, quizá no sea tan ampliamente conocida la utilidad del mismo o los objetivos que busca. ¿Sabía que este concepto surgió hace muchos años frente al crecimiento de la gran empresa y a la necesidad cada vez mayor de establecer mecanismos de control y mejora de la gestión?

¿Conocía que es un proceso relacionado de manera estrecha con el gobierno corporativo? ¿Ha reflexionado sobre todos los beneficios que la aplicación de un buen sistema de Control Interno aportaría a su institución y ayudaría al logro de los objetivos de la misma? El presente capítulo analiza cada uno de estos aspectos, comenzando por definir lo que se entiende por Control Interno y presentando sus objetivos, importancia y limitaciones. A continuación, se hace una descripción sobre cómo ha ido evolucionando la aplicación del Control Interno, sus principales avances y los modelos que lo sustentan. Finalmente, se presentan algunas consideraciones sobre la relación del Control Interno con el gobierno corporativo y la importancia de ver al mismo como un proceso integral.(Chiavenato, 2002)

El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por su parte, WordReference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejem. control de calidad, sanidad, etc.), tener dominio o autoridad sobre alguna cosa (ejem. perder el control del coche) o limitar o verificar una cosa (ejem. control de gastos, control de velocidad, etc.). A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”. En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste

en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”.

Existen dos tipos de control: el externo y el interno.

- a. Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.
- b. Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad

El Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.(Fremont, 2003)

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona

solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionada.

Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas.(Reyes, 2001)

También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Por lo tanto, podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma

eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

El Control Interno Administrativo, es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas. (Alvin, 1997)

El Control Interno Contable, se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien

a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

El Control Interno no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores de una organización, sin embargo, permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad.

La efectividad depende del funcionamiento efectivo de los tres objetivos nombrados anteriormente, para proveer certeza razonable sobre su logro.

La eficiencia del ambiente de control dependerá de los factores que lo determinan. El grado de desarrollo y excelencia de éstos generará la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.(De Jaime, 2011)

El Control Interno por muy bien diseñado este sólo puede aportar un grado de seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la entidad, sin embargo, estos se ven afectados por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno.

2.2.1.1. OPERACIONES.

Se entiende por control de gestión el conjunto de procesos que la empresa aplica para asegurarse de que las tareas que en la misma se realizan están encaminadas a la consecución de sus objetivos. Se entiende que estos objetivos están previamente establecidos, en parte por los accionistas, representados por su consejo de administración, (beneficios, expansión y seguridad) y en parte por la legislación vigente, tanto en materia civil como mercantil, fiscal, laboral, etc., ya que la empresa desarrolla su actividad en el seno de una sociedad a la que debe servir, asumiendo por tanto importantes responsabilidades sociales.

Desde esta perspectiva la labor de control no se limita a comprobar que las tareas realizadas o las decisiones tomadas han sido correctas, sino que parte de su cometido es influir y orientar el comportamiento de la organización para que se alcancen los objetivos propuestos.

En general, y de una manera restrictiva, se viene entendiendo por control las acciones realizadas relacionadas casi en exclusiva con los aspectos económico financieros, básicamente la interpretación de los estados financieros y la toma de medidas correctoras en caso necesario.

Es ésta una visión errónea del control de gestión, ya que no contempla la necesidad de orientar a priori en el sentido de los objetivos de la organización, ni interviene en áreas que son fundamentales para la consecución de dichos objetivos.

2.2.1.2. INFORMES FINANCIEROS.

Nos dice la teoría que el proceso administrativo es la administración en acción. Como se sabe, tal proceso tiene los pasos de planeación, organización, dirección, coordinación y control. Todos estos quehaceres engloban a la administración, por consiguiente, el control administrativo no deberá de perder de vista todas y cada una de las de etapas.(García, 2015)

Todas las entidades sin excepción (sea con fines lucrativos, sin fines lucrativos, pública o privada, nacional o extranjera), aplican el proceso administrativo para su funcionamiento adecuado y óptimo.

Y es que administrar consiste fundamentalmente en crear y mantener un ambiente adecuado, en el que los individuos trabajando en grupo, deben llevar a cabo funciones y objetivos preestablecidos, su misión es eminentemente coordinadora, la administración es indispensable para que cualquier organización funcione en todos sus niveles; es una disciplina que requiere que se tomen en cuenta muchas influencias o variables, que pueden interactuar

cuando se realiza un trabajo. Al respecto puede afirmarse que la administración es sinónimo de dirección y de toma de decisiones, pero también el más subjetivo e intangible pues es el cerebro de la entidad.(Córdoba, 2012)

El sistema de control financiero, al igual que el control de gestión del que forma parte, tiene como finalidad asegurar a la dirección que los recursos de la empresa se utilizan de forma eficaz y eficiente. Pero, a diferencia de otras técnicas utilizadas con esta finalidad, el control financiero se caracteriza por ser el análisis de los costes y rendimientos asociados a las actividades y/o funciones cuya ejecución ha sido delegada en subordinados, lo que constituye la base para planificar las actuaciones, evaluar el desempeño alcanzado y asignar las responsabilidades por el manejo de los recursos de la empresa.

Cuando la responsabilidad de controlar cantidades importantes de recursos económicos se delega a un subordinado, y el uso por el subordinado de estos recursos económicos no puede ser vigilado directamente por el director, se necesita un sistema que proporcione un control de las actividades.

Sin embargo, para fines prácticos, este sistema de control se apoya como se ha indicado, en el análisis de costes y rendimientos, de modo que serán los sistemas de contabilidad de costes, los que van a aportar no sólo los datos, sino también las principales herramientas de análisis sobre el uso de tales recursos.

Uno de los problemas básicos que condicionan, por lo tanto, la relevancia de estas técnicas ha de radicar en el modo en que se evalúan por cada sistema de contabilidad de costes dichos recursos, desplazando de este modo el centro del interés, desde el procedimiento de cálculo, hacia el estudio de las limitaciones que imponen, al uso de la información elaborada, las hipótesis subyacentes en el sistema de costes aplicado.(Gitman, 2007)

Esta reflexión conduce a admitir, para fines de control de gestión, la necesidad de disponer de enfoques alternativos sobre la misma realidad económica. Si

este criterio se aplica con carácter general, se irá incluso más allá de las limitaciones que el sistema de contabilidad impone al registro y medición de los recursos económicos. Sólo en este caso se podrá, de forma consistente, incluir en dicha estructura de análisis, aquellas otras circunstancias internas y externas a la empresa, que alteran el valor económico de los recursos para la explotación, aunque no tengan incidencia directa sobre los registros contables.

Con carácter general, cuando se define el sistema de control financiero, se hace referencia a que su finalidad última es convertirse para la dirección en la garantía de la eficacia y eficiencia de la organización. Sin embargo, hay que tener presente que para lograrlo se deben utilizar unas técnicas o medios, que a su vez se constituyen en metas u objetivos que deben explicitarse al implantar el sistema de control financiero:

Es necesario que exista un sistema de información, formalizado o no, que garantice la comunicación entre la dirección y el subordinado, que permita racionalizar los procesos de delegación o descentralización de funciones, así como de asignación de responsabilidades por el desempeño alcanzado en la ejecución.

El sistema ha de proporcionar un medio de comunicación entre el superior y el subordinado, con relación a las actividades financieras de éste y a las expectativas financieras de aquél. En los sistemas formales, el subordinado presenta un plan financiero, y el superior, o lo aprueba, o lo modifica. Luego el subordinado informa periódicamente a su superior sobre los posibles cambios en sus expectativas financieras, de modo que éste pueda actuar si es necesario. Cuando no existe un sistema formal, es frecuente que un acuerdo tácito ocupe el lugar de los planes formales: por ejemplo, el subordinado gasta la misma cantidad de dinero (u obtiene la misma cantidad de beneficios) que el año anterior.(Ocampo, 2013)

La medida de la eficacia y eficiencia con que se han usado los recursos de la empresa es la base para la evaluación de la gestión realizada, cuya

responsabilidad, compartida por dirección y subordinado, se asignará en función del contenido de las facultades efectivamente delegadas, ya que determinadas tareas como aceptación y revisión de planes, coordinación y seguimiento de actuaciones, etc., difícilmente son delegables.

El segundo fin de los sistemas de control financiero es el de proporcionar al superior medios para evaluar la eficiencia de su subordinado en el manejo de los recursos económicos que controla. La evaluación se lleva a cabo comparando los resultados reales con las expectativas, bien explícita o implícitamente.

El control de gestión, como se ha señalado en repetidas ocasiones, ha de motivar a los encargados de realizar las tareas, a perseguir, no sus intereses individuales, sino el general de la empresa.

El tercer objetivo de los sistemas de control financiero es el de motivar al subordinado a hacer todo lo posible para alcanzar los objetivos de la empresa tan eficaz y eficientemente como sea posible. La motivación está relacionada de modo directo con la evaluación. A un subordinado se le motiva a optimizar su labor tomando como módulo, los criterios que se utilizan para medirle.(Castillo, 2012)

El control financiero como sistema de control, está formado por diferentes elementos conceptuales o fases lógicas cuya actuación conjunta permite realizar a la dirección la función de control. La diversidad de las actividades de los centros y áreas de responsabilidad donde se estructuran orgánicamente los procesos técnicos y económicos de una empresa, unida a la existencia de diferentes niveles de complejidad, según el grado de desarrollo de cada forma de organización, hará necesario establecer una clasificación de los sistemas de control financiero, según la modalidad del análisis de costes y rendimientos que se utilice en cada circunstancia.

2.2.1.3. CUMPLIMIENTO.

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos de la entidad o empresa.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía.

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión, en relación a la protección del patrimonio de la empresa y al logro de los objetivos y metas institucionales. En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

2.2.2. GESTIÓN EMPRESARIAL.

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio, es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.

Sin embargo, si decidimos establecer una definición más concreta en cuanto a lo referido para el Comercio Europeo en productos y servicios podemos considerar en este caso que la gestión empresarial debe conceptualizarse en relación a la calidad, seguridad, responsabilidad, confianza, competencias, protección al trabajador, etc. Todos ellos factores imprescindibles que harán crecer a una empresa generadora de productos y servicios. (Arena, 1990)

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio. (Fayol, 2011)

El diseño de una empresa debe contar con una serie de conocimientos en diversas áreas que puedan garantizar que las condiciones de existencia de la misma se podrán desarrollar en el tiempo. La más importante de todas es quizá determinar si la actividad llevada a cabo podrá ser rentable en distintos contextos propios de la economía. En este sentido, la gestión empresarial se enfocará una estrategia de desarrollo que posibilite un crecimiento en función de los resultados obtenidos. Implica considerar detenidamente los distintos

pasos que se deberán llevar a cabo desde el inicio de una entidad de estas características de forma tal que la exposición sea la mínima posible, haciendo que existan distintas etapas de desarrollo en función de la inserción que se logre en el mercado. En este punto, considerar a la competencia y a la demanda para un determinado bien y servicio será fundamental, en la medida en que esta circunstancia dará cuenta de los precios que se deberán mantener y en consecuencia los costos que se podrán afrontar.(Hernandez, 2011)

Como queda visto, la gestión empresarial compete a numerosos factores, muchos de los cuales difícilmente se aprenderán en un ámbito universitario o de educación informal. En efecto, lo más importante en este sentido es la experiencia que se desarrolla, como asimismo los vínculos que se pueden generar. Con esto, no se quiere significar que una educación orientada a la gestión no sea de ayuda hasta de gran importancia; no obstante, existen numerosos aspectos, numerosos problemas de planificación y de toma de decisiones que solo la práctica y una determinada personalidad cargada de aptitudes puede llevar a cabo. No es casualidad que los directores de las grandes compañías deban formarse en ocasiones en disciplinas que sean lo más transversales posibles, en muchos casos aparentemente diametralmente encontradas con la orientación de la actividad económica en cuestión.(Kast, 2011)

La gestión empresarial es la brújula que guía el camino de un negocio, su estrategia y finalidad. Al final, es un recurso imprescindible en cualquier sistema capitalista basado en inversiones y retorno.

Muchos profesionales que emprenden un negocio se encuentran perdidos ante este panorama, y creen que el rendimiento de una empresa solo depende de factores ajenos a ellos como la suerte o el azar. Sin embargo, los especialistas en economía y gestión saben de sobra que un negocio sin estrategia no es nada, porque tarde o temprano las anomalías del mercado terminan por impactar en su rendimiento.

No hay que olvidar jamás, que una empresa con éxito debe mantenerse focalizada en que sus gestiones sean las más acertadas. Y es que, en el caso del sector privado, tanto la inversión de los socios como el balance de ganancias con la facturación, son dos frentes a los que debe prestársele especial atención.

Esta es una de las principales diferencias entre la empresa pública y privada, porque en la primera de ellas, los índices de rentabilidad y productividad no son tan importantes como en el sector particular, donde llevar a cabo una correcta gestión empresarial se convierte en algo obligatorio.

El concepto de gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo.(Martinez, 2011)

El presente trabajo tiene como objetivo revisar y explorar las bases teóricas para su comprensión, aplicación y desarrollo de nuevas propuestas para el sostenimiento y perduración de nuevos entornos en el mundo de los negocios, aplicando y adoptado nuevas filosofías de gestión, dando lugar a unos avances extraordinarios en materia de planificación, organización, dirección y control.

Por consiguiente, la gestión empresarial ya no es un argumento de carácter local ni tampoco nacional, las distancias de nuestro mundo, en la evolución de nuevas sociedades de información y conocimiento, a estos cambios debe considerarse ahora como un asunto de índole mundial, para desarrollo de nuevas estrategias para la permanencia en el mercado y satisfacciones a cliente en cualquier parte del mundo.

La empresa es una realidad de nuestra concepción teórica, de nuestro entorno, ya que detectamos y descubrimos, que no todas son iguales a la otras ya que cada de una de ellas la hace diferente, según (Gil Estallo, 2007), en la siguiente tabla, para el mejor entendimiento.

Actualmente las empresas están inmersas en un entorno de cambio permanente y acelerado, donde evolucionan hacia un modelo de producción distinto, que gira en torno al aprendizaje y en que se plantean nuevos retos cada día. Ante la necesidad de gestionar el cambio y promover la mejora continua, de manera de poder ser más competitivos en este entorno, las teorías de las empresas han ido ofreciendo distintos modelos y soluciones. Estos modelos no han sido lo suficientemente exitosos para muchas empresas que tras períodos de grandes logros han caído en fases de crisis profundas.

El reto al que se trata de hacer frente es la adaptación y el desarrollo continuo de las empresas para el logro de un éxito sostenido en un entorno como el descrito anteriormente. La respuesta que propone el concepto de Organización Inteligente es el aprendizaje a todos los niveles, concebido como un enfoque integrador que incide tanto en las personas como en la arquitectura de la empresa, como eje del cambio organizativo, y que hoy en día, está en clara fase de expansión y de aplicación experimental en empresas de todo el mundo.(Ponce, 2011)

La revisión conceptual de este enfoque, sus definiciones, relevancia y aportes con respecto a otras filosofías y modelos de gestión empresarial, es la contribución que se pretenderá materializar en este trabajo, pretendiendo a su vez, indagar en algunos aspectos que permitan despejar las grandes incógnitas que se ciernen actualmente sobre la Alta Gerencia Corporativa, referente a sus actuaciones de los próximos años de continuar utilizando sus actuales esquemas.

2.2.2.1. PLANIFICACIÓN.

La planificación empresarial es un proceso técnico, económico y organizativo que ayuda a las empresas a encausar sus acciones en el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazos. Sin embargo, para nuestro país, además de estas ideas, la planificación es un proceso que expresa el interés de realizar un uso adecuado de los recursos disponibles y la voluntad de priorizar el aporte de

las empresas estatales a la sociedad, por encima de cualquier interés colectivo o individual.(González, 2001)

La planificación es el instrumento de dirección básico, que coordina e integra los aspectos productivos, económicos, sociales y financieros, y potencia la iniciativa y los esfuerzos de la empresa en el cumplimiento de sus funciones y objetivos económicos, para buscar el máximo de eficiencia y eficacia, y la activa participación de los trabajadores.

La elaboración del plan y, por ende, la planificación, es un proceso continuo de interacción entre los diferentes actores económicos para lograr determinados objetivos en el tiempo, a partir de la constante retroalimentación de las proyecciones o los cambios que se puedan producir en el entorno internacional, nacional y/o empresarial.

La planificación, en general, y el sistema de planificación empresarial, en particular, tienen que ser vistos con un enfoque temporal llamado «horizonte de planificación», cuya necesidad objetiva se deriva del hecho de que las tareas económicas anuales (plan empresarial) están sujetas a objetivos a mediano plazo, es decir, la planificación debe garantizar la correspondencia entre los intereses del desarrollo futuro con las especificidades y características del presente.

Desde la óptica del objetivo fundamental de la planificación empresarial, puede afirmarse que este consiste en la elaboración del sistema de planes económicos de la empresa; para ello debe garantizar los más altos niveles de actividad, con la utilización eficiente de la capacidad productiva y los recursos materiales, laborales y financieros disponibles, que den respuesta a las estrategias, políticas y programas de desarrollo económico y social de la nación y la empresa.(Cuesta, 1997)

Con relación a la importancia de la planificación empresarial se puede señalar que ella es un poderoso medio para lograr la eficiencia y la eficacia de la

entidad; la primera dada en la compatibilidad y el uso racional de los recursos materiales, humanos, de capacidad productiva y financiera; por su parte, la eficacia es observada en el desarrollo de los productos y servicios que demanda la sociedad.

La planificación empresarial es un proceso que sigue la lógica de entradas - transformaciones - salidas. Las «entradas» están dadas en la información que deben aportar las áreas de la empresa, como son: la comercial o de mercadotecnia, la de producción, la de logística, la de recursos humanos y finanzas, al área económica o de planificación para que esta pueda elaborar una propuesta de plan lo más fundamentada posible. La «transformación» se aprecia en la aplicación de las técnicas y los análisis necesarios para la elaboración del plan, y la «salida» se concreta en el documento lógico, ordenado y estructurado conocido como el plan de la empresa.

El proceso de planificación o de elaboración del plan de la empresa debe ser: continuo, integrador, participativo, flexible, reflexivo, dinámico y de mejora continua:

Continuo: significa que el proceso de elaboración del plan es ininterrumpido, que se organiza por etapas, y que desde los primeros meses del año anterior al que se planifica, se comienzan a realizar los estudios de demanda, capacidad, entre otros, para conformar el plan del siguiente año.

Integrador: se cumple cuando el área económica, en el proceso de elaboración del plan, integra la información que recibe de las demás áreas funcionales de la organización para conformarlo.

Participativo: se puede conformar, desarrollar y cumplir un plan solo si se logra la activa participación de los directivos de las áreas funcionales: mercadotecnia, recursos humanos, operaciones, finanzas y economía, del personal técnico de estas áreas y de todos los trabajadores que laboran en la organización.

Flexible: pueden cambiar las condiciones en las que fue elaborado el plan, en tanto, es una guía de acción; luego se debe tener la capacidad para incorporar las afectaciones que pueden tener cambios en los precios, costos de los insumos o la posibilidad de responder a variaciones no previstas de la demanda.

Reflexivo: debe ser un documento que permita el espacio para el análisis y el debate científico con la amplia participación de todos. Cualquier idea que implique racionalidad, debe ser escuchada, valorada e incorporada.

De mejora continua: deben estar soportadas la metodología y la lógica que se sigue para elaborar el plan en un proceso de mejora continua, lo que implica la autoperfeccionamiento del procedimiento que se utiliza para conformar el plan de la organización.

2.2.2.2. ORGANIZACIÓN.

Las empresas no nacen ni se estructuran por sí mismas. Antes de ponerlas en marcha, sus directivos deben tener clara la forma en que ésta se organizará de cara a las tareas propias de su actividad comercial. Este proceso se conoce como organización empresarial o estructuración del negocio.

El concepto de organización empresarial supone el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio. La organización de la empresa supone que se establezca una estructura para la adecuada sistematización de los recursos existentes, a través de jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar las distintas funciones de la organización de la manera más sencilla posible.

Para conocer mejor en qué consiste la organización de una empresa hay que prestarles atención a los objetivos. El principal fin es hacer que todo resulte más fácil y cómodo para los que desempeñan sus labores en la compañía,

pero también para los clientes. Una correcta coordinación y la optimización de los recursos contribuirán a todo ello. (David, 2008)

La organización empresarial tiene una gran importancia para asegurar el buen funcionamiento de cualquier negocio. Entre otras cosas por los siguientes motivos:

- Una correcta organización permite conseguir los objetivos empresariales planteadas con más facilidad.
- Contribuye a utilizar mejor los medios que hay disposición de la compañía.
- Facilita la comprensión y comunicación entre los distintos componentes de una organización.
- Aporta las medidas para que se puedan realizar las actividades de la empresa de una manera eficiente, con un esfuerzo mínimo.
- Rebaja o incluso en algunos casos llega a acabar con la duplicidad de esfuerzos al delimitar las tareas.
- Consigue acabar con la ineficiencia de las actividades, aumentando la productividad y disminuyendo los costes.

Ninguna labor de gestión y administración será posible si antes no se fija un plan de organización, el cual debe sentar las bases para el funcionamiento de la empresa y para elementos asociados, por ejemplo, el control de riesgos, la gestión de calidad o los Recursos Humanos, entre otros. En la capacidad de organización se refleja, además, la idea de negocio que las esferas directivas tienen de la misma y la claridad de las metas que se han propuesto. La estructura es, digamos, la materialización de la idea. Hace un par de meses, por ejemplo, el diario El País inició una nueva etapa en la que eliminaba algunas de sus jerarquías para optar por un modelo en el que la información fluiría con mayor facilidad y abrirá campo a nuevos colaboradores. El objetivo es claro: adaptarse a las exigencias del siglo XXI. (Velasco, 2011)

Desde su aparición, el concepto de organización empresarial se ha entendido desde dos perspectivas. Veamos en qué consiste cada una:

- a) Formal, son las acciones que se incluyen en el plan de empresa desde la constitución de la misma y que pretenden regular las actividades corporativas, asignar roles, diseñar departamentos, elegir responsables y, en último término, dar entidad a la organización. Es estática, jerárquica y suele plasmarse en documentos de carácter oficial conocidos por todos los integrantes.
- b) Informal, se trata de la estructura social que complementa a las estructuras corporativas formales. O, dicho en otras palabras, son los comportamientos, las interacciones y las relaciones personales y profesionales que se tejen en el día a día de cada compañía. Se caracterizan por ser flexibles y estar en permanente evolución. Lo más habitual es que se produzcan de forma espontánea, aunque eso no quiere decir que no deban estar reguladas de alguna forma. Precisamente, esa labor le corresponde a la organización formal, que de alguna forma se convierte en el marco de dichos comportamientos e interacciones.

En los modelos de organización empresarial, el líder es mucho más que una voz de mando. Se trata, ante todo, de una facultad relacionada con la gestión y que casi siempre recae en los directivos o gerentes. Esta figura es de vital importancia en los procesos de organización empresarial, pues de los líderes depende en gran medida el funcionamiento de los sistemas internos. Las principales funciones de quien ejerza el liderazgo en un proceso de este tipo se pueden resumir de la siguiente manera:

- Asignación de deberes a los integrantes de la compañía.
- Delegación de autoridad en jefes o encargados.
- Gestión del factor humano y de la capacidad de los equipos de trabajo.
- Supervisión de las actividades corporativas.

- Intervención en aquellos casos que necesiten soluciones o correcciones.
- Generación de confianza en los otros niveles jerárquicos.
- Asignación de responsabilidades en función de las habilidades.

Establecer una adecuada organización de una empresa llevará a cualquier entidad a cosechar unos resultados más satisfactorios. A la hora de organizar el negocio hay que reparar una serie de principios comunes a todas las entidades:

- Metas: todas las tareas y actividades que se desarrollen en la empresa deben estar vinculadas a los propósitos que se fije la compañía. La creación de un puesto concreto o de un nuevo departamento únicamente será justificable si sirve para la consecución de las metas.
- Especialización: la labor de un trabajador debe limitarse hasta donde sea posible, a la realización de una tarea concreta. Conseguirá un mejor resultado y eficiencia en la actividad cuando más específica sea la tarea y menos campo de acción asuma.
- Unidad de mando: debe definirse la figura de un solo jefe, que tendrá a su cargo a un grupo de subordinados, que únicamente deben seguir las indicaciones del responsable del área.
- Jerarquía: deben fijarse centros de autoridad, que deben ser lo más comunicativos posibles con el resto de empleados para conseguir los objetivos. La responsabilidad y la autoridad debe fluir desde el mando más alto hasta el trabajador con el escalafón más bajo.
- Coordinación: las unidades de una organización deberán mantenerse siempre en equilibrio.
- Difusión: la obligación de los cargos con responsabilidad debe ponerse por escrito a disposición de los distintos componentes de la compañía que guarden relación con esa figura.
- Flexibilidad: más sencillo será cumplir con las metas cuanto más flexibilidad se le dote a la estructura de la organización. Cada estructura debe contar con unas técnicas precisas que ayuden a adelantarse y a reaccionar ante posibles modificaciones.

La organización de una empresa no surge de la nada. Antes de crear una empresa, los directivos deben tener clara la manera en que ésta se organizará con vistas a las actividades propias de la actividad comercial y al cumplimiento de las distintas metas. Para ello, es necesario realizar un organigrama que describa cuál es la estructura general y todo el mundo la conozca.

2.2.2.3. DIRECCIÓN.

La Dirección Empresarial es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible. Dependiendo del tamaño de la empresa la dirección puede ser ejercida por una sola persona o por varias distribuidas en diferentes niveles.

La Dirección Empresarial es un cargo de la empresa en el cual la persona que sea elegida para ocuparlo debe guiar y orientar el camino que se ha de seguir para conseguir el objetivo de la empresa: la tarea fundamental de éste es tener y transmitir claramente los objetivos propuestos. En el cargo, se tiene que tener una integridad y unos principios ético-morales, se tiene que actuar con responsabilidad y coherencia. El fin primordial de los que ejercen la dirección empresarial es intentar que los diferentes agentes de la organización persigan los objetivos de interés común con el máximo grado posible de eficiencia, es decir, trata de conseguir el rendimiento máximo de los recursos personales y materiales de la empresa.(Ahumada, 2001)

Ejercer la dirección significa desarrollar distintas tareas fundamentales:

- Decidir qué se tiene que hacer
- Hacer que las personas hagan lo decidido
- Asegurar que las actuaciones sean las correctas

El directivo partirá de la realidad, y necesitará todo tipo de información referente a la empresa. Información que obtendrá de la contabilidad, de estudios de mercado, estudios de análisis financieros... El directivo tiene que saber tomar decisiones internas como por ejemplo saber planificar, organizar e ir controlando que se cumplan los objetivos, ser eficiente y saber coordinar, incentivar y educar tanto a los trabajadores como a otros directivos.

También tiene que tomar decisiones externas, es decir, saber negociar con proveedores, clientes, dar buena imagen y como no, un directivo no puede olvidarse que tiene que relacionarse con el entorno, por lo tanto, tiene que analizarlo, conocerlo, porque al conocer los problemas del entorno será mucho más fácil poder solucionarlos.(Ballina, 2000)

Para poder tomar todas estas decisiones, el directivo necesitará tener unas habilidades técnicas, políticas para saber negociar y una capacidad innata para captar las cosas. Por lo tanto, necesitará tanto conocimientos teóricos y experiencia, como saber comunicar y negociar, como tener unos valores que marquen los límites de lo que está bien o mal hecho.

Considerando que la persona encargada de llevar la dirección empresarial no tiene por qué tener unos conocimientos con vista a lo social, sino que normalmente tiene unas miras con vistas económicas, es bueno que el propio directivo sea consciente de que debe crear un departamento relacionado con lo social para favorecer una buena imagen de la empresa.

El directivo se enfrentará a distintas restricciones a la hora de tomar sus decisiones. Por eso puede ser bueno involucrar a todos los componentes de la empresa y a su vez debe intentar crear consenso en los distintos sectores de la empresa para evitar fricciones y de esta manera, ganar en eficiencia. También se enfrentará a un conjunto de creencias, costumbres y actitudes que la empresa tiene y que éstas a su vez forman parte de una cultura regional.(Centeno, 2012)

El directivo tendrá que tener en cuenta a la hora de tomar decisiones que existe un grupo de personas que, aunque no forman parte de la organización, son beneficiadas o perjudicadas por ella (stakeholders). Y la dirección de la empresa se puede enfrentar así a una situación complicada por dos motivos. En primer lugar, los recursos de la empresa son escasos, por lo que difícilmente se pueden atender simultáneamente a los objetivos de los diferentes grupos, lo cual puede generar una situación de conflicto. En segundo lugar, si los grupos de interés no se sienten satisfechos con los objetivos logrados pueden presionar a la dirección e incluso retirarle su apoyo.(Del Castillo, 1992)

Finalmente, hay que tener en cuenta que hay un sistema legal que el directivo no podrá infringir, y como última restricción tenemos la ética, una transmisión de valores que, aunque no son impuestos por ley, son considerados limitaciones a la hora de tomar decisiones.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

ADMINISTRACIÓN, refiere a la actividad a través del cual un sujeto o grupo de personas ilustrarán orden y organización, especialmente en lo inherente a las finanzas de una empresa, organización, negocio o estado

AUDITORIA, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

CONTROL, Coordinar y supervisar el trabajo que se va realizando es de suma importancia. Con todo ello, se van conociendo las fortalezas y debilidades de la empresa, para extraer índices e indicadores de peso que permitan solucionar cualquier futuro inconveniente. El control se convierte al final en la herramienta

necesaria para establecer medidas a corto y largo plazo, sin poner en riesgo la situación de la empresa.

CONTROL ADMINISTRATIVO, procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

CONTROL CONTABLE, procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

DESEMPEÑO DE PROCESOS, los indicadores de desempeño son herramientas de gestión que proveen un valor de referencia a partir del cual se puede establecer una comparación entre las metas planeadas y el desempeño logrado. Estos indicadores describen cuán bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución, a qué costo y con qué nivel de calidad.

DIRECCIÓN, No se trata de mandar. Esta función es para líderes de verdad que impulsen y motiven a cada uno de los miembros de la organización. Un buen director será capaz de motivar y dar razones de peso a sus trabajadores para desarrollar sus tareas de forma óptima y certera. El personal de dirección debe mantener una serie de cualidades necesarias en el trato hacia los demás como el asertividad y la empatía.

EFICACIA, es la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

EFICIENCIA, es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

GESTIÓN EMPRESARIAL, Habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias.

ORGANIZACIÓN, La organización es tan importante que puede marcar el éxito o fracaso de un negocio. Empieza desde ya a definir, asignar y coordinar cada una de las actividades que se van a llevar a cabo, quién las realizará, en qué tiempo y cómo lo hará. Una empresa exitosa tiene como característica principal la organización.

PLANIFICACIÓN, En cualquier negocio es indispensable tener una buena gestión empresarial desde la perspectiva de la planificación. Establece muy bien las metas y cada una de las actividades y estrategias que vas a seguir para llegar a tus objetivos empresariales, así como también los recursos financieros, humanos y técnicos que necesitas.

PROCESOS, La acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

PRODUCTIVIDAD, es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

RESULTADOS, Representa información relevante acerca de las operaciones desarrolladas por una entidad en un periodo determinado, si el resultado es positivo es utilidad y si es negativo es una pérdida.

RIESGO, posibilidad de que se produzca un contratiempo o un evento inesperado y genere efectos negativos en la organización.

SEGUIMIENTO, Consiste en la revisión que realiza el auditor para determinar si la dirección ha aceptado las recomendaciones para la introducción de mejoras y las ha puesto en funcionamiento.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO, Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento.

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario para la variable: Sistema de control interno.	Alfa de Cronbach.	0,871.
Cuestionario para la variable: Gestión empresarial.	Alfa de Cronbach.	0,883.

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Antes de determinar la confiabilidad de los instrumentos del presente estudio, se realizó la prueba piloto a una muestra de 20 participantes, estos datos fueron sometidos al estadístico Alfa de Cronbach, los valores obtenidos fueron 0,871 y 0,883; lo que significa que los instrumentos tienen una aceptable confiabilidad.

Tabla 2. Validez del instrumento.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Bueno.

Fuente: Validación por jueces o expertos.

La validez del instrumento fue realizado a través de la técnica de juicio de expertos, los expertos invitados para determinar la validez de forma, contenido y estructura de los instrumentos de recolección de datos, define como BUENO.

3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS VARIABLES.

Tabla 3. Puntuaciones generales de la variable: Sistema de control interno.

N°	Sistema de control interno	Operaciones	Informes financieros	Cumplimiento
1	16	6	5	5
2	14	4	6	4
3	15	5	6	4
4	16	5	6	5
5	14	5	4	5
6	13	4	5	4
7	16	5	5	6
8	15	5	5	5
9	13	4	4	5
10	13	4	4	5
11	14	5	4	5
12	14	5	4	5
13	16	6	6	4
14	15	5	5	5
15	15	5	5	5
16	15	6	4	5
17	14	4	5	5
18	12	4	4	4
19	14	5	4	5
20	14	5	5	4
21	13	4	4	5
22	8	3	3	2
23	14	4	6	4
24	14	5	4	5
25	13	4	5	4
26	13	4	4	5
27	14	5	4	5

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Tabla 4. Descriptivos de la variable: Sistema de control interno.

		Estadístico	Error estándar	
Sistema de control interno	Media	13,96	,309	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,33	
		Límite superior	14,60	
	Media recortada al 5%	14,12		
	Mediana	14,00		
	Varianza	2,575		
	Desviación estándar	1,605		
	Mínimo	8		
	Máximo	16		
	Rango	8		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	-1,865	,448	
	Curtosis	6,548	,872	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

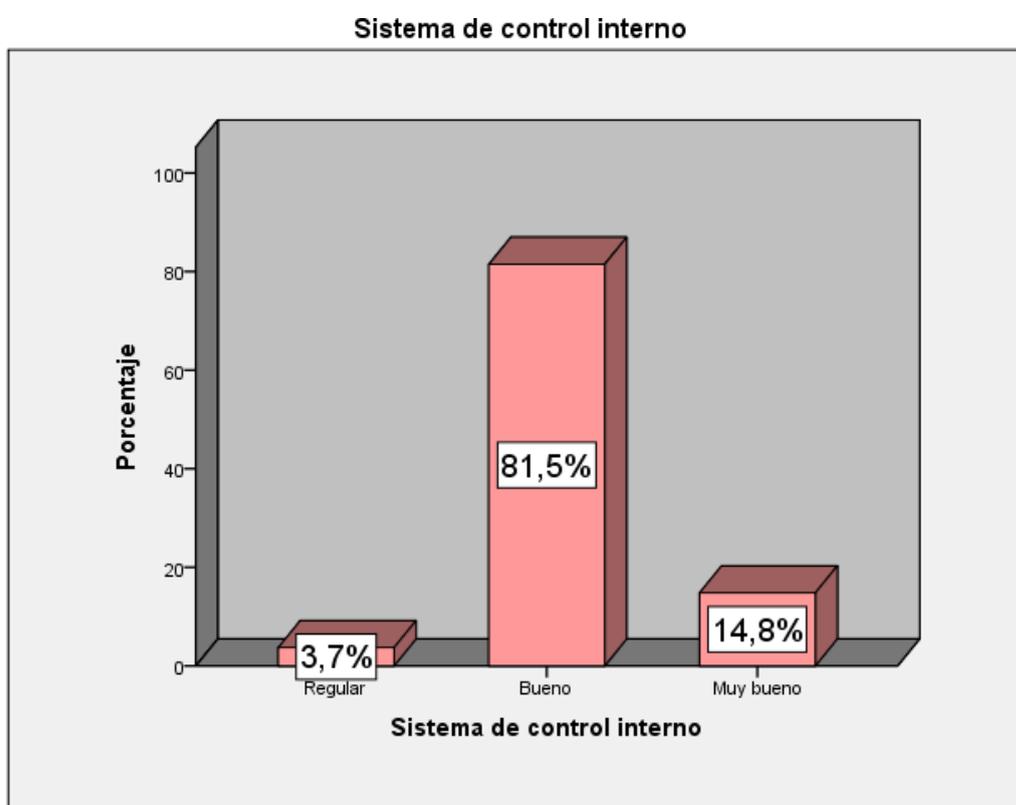
Según la Tabla 4, la media para la variable Sistema de control interno es 13.96 puntos, ello corresponde a la categoría bueno, lo cual significa que el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de la gerencia y el personal, organizados y establecidos en la empresa es bueno. Es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy buena, el cual se ubica en el intervalo de 16 a 21 puntos, y así el Sistema de control interno sería muy bueno.

Tabla 5. Resultados generales de la variable: Sistema de control interno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7
	Bueno	22	81,5	81,5
	Muy bueno	4	14,8	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 1. Resultados generales de la variable: Sistema de control interno.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

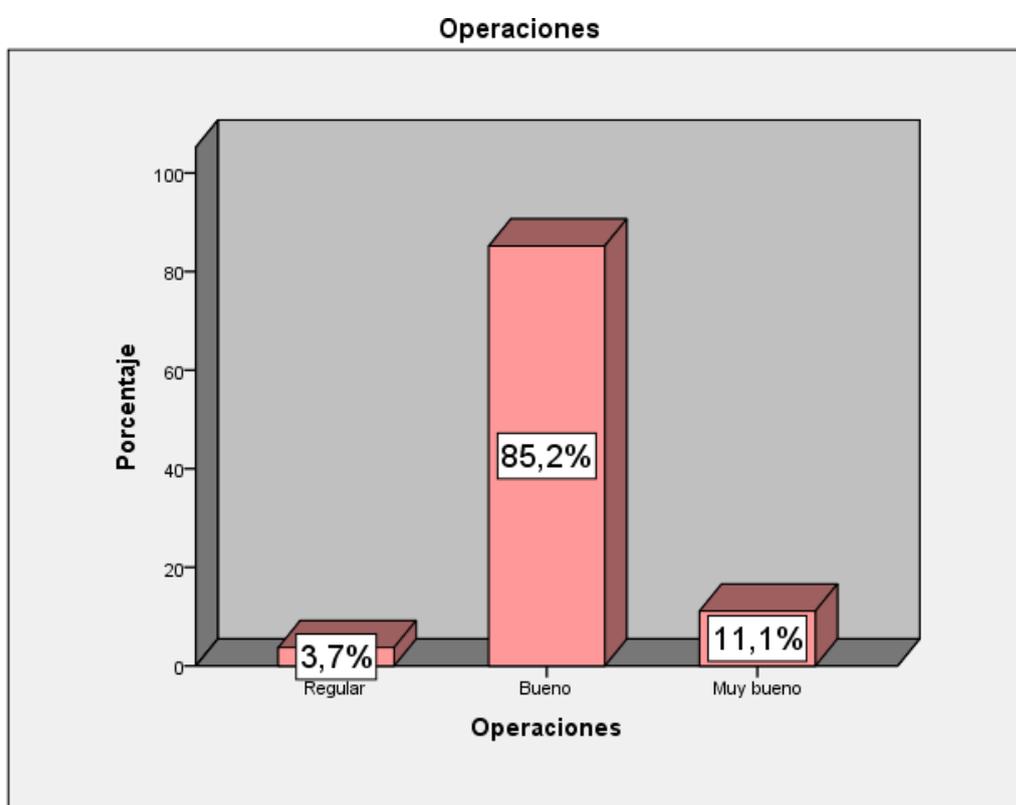
De acuerdo a la Tabla 5 y Gráfico 1 se aprecia que el 81,5% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que el Sistema de control interno es bueno, el 14,8% manifiestan que el Sistema de control interno es muy bueno. Mientras que el 3,7% manifiestan que el Sistema de control interno es regular.

Tabla 6. Resultados generales de la dimensión: Operaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7
	Bueno	23	85,2	85,2
	Muy bueno	3	11,1	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión: Operaciones.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

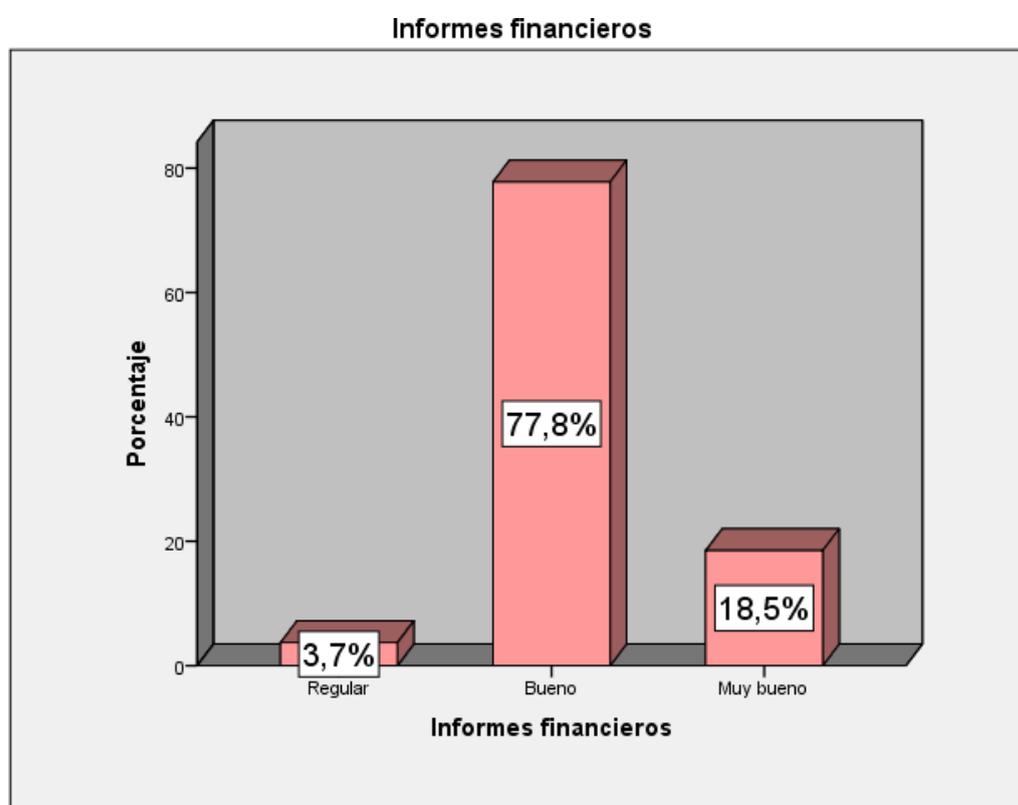
De acuerdo a la Tabla 6 y Gráfico 2 se aprecia que el 85,2% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que el control de operaciones es bueno, el 11,1% manifiestan que el control de operaciones es muy bueno. Mientras que el 3,7% manifiestan que el control de operaciones es regular.

Tabla 7. Resultados generales de la dimensión: Informes financieros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7
	Bueno	21	77,8	77,8
	Muy bueno	5	18,5	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión: Informes financieros.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

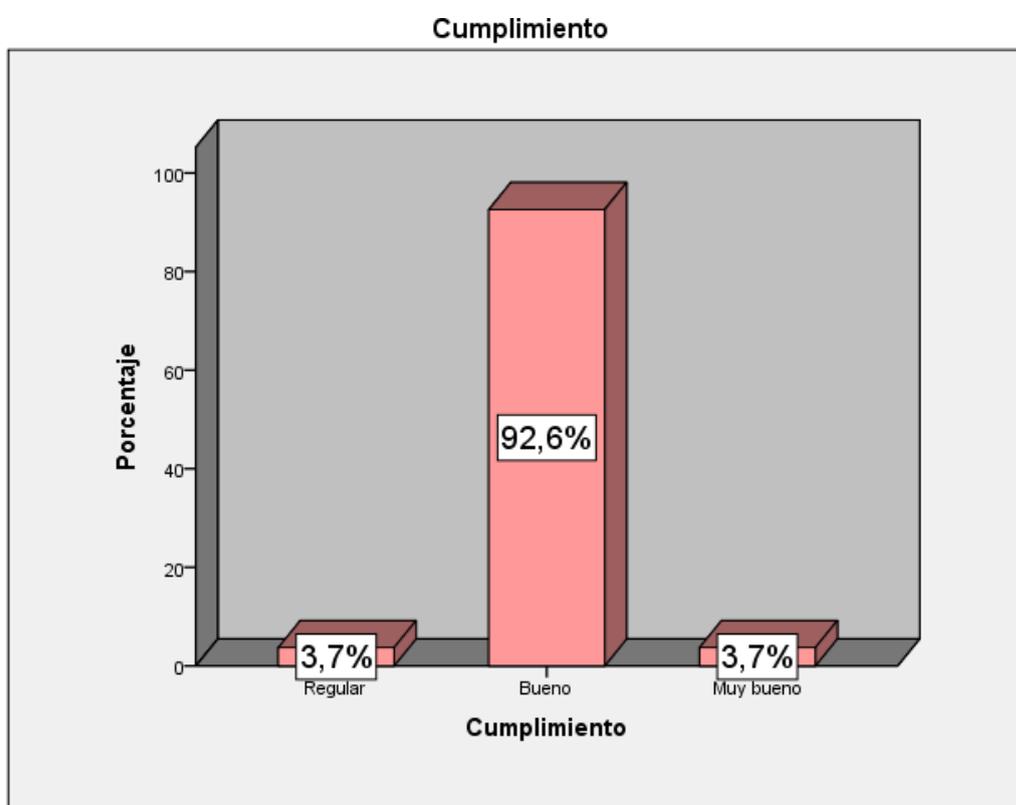
De acuerdo a la Tabla 7 y Gráfico 3 se aprecia que el 77,8% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que el control de los Informes financieros es bueno, el 18,5% manifiestan que el control de los Informes financieros es muy bueno. Mientras que el 3,7% manifiestan que el control de los Informes financieros es regular.

Tabla 8. Resultados generales de la dimensión: Cumplimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7
	Bueno	25	92,6	92,6
	Muy bueno	1	3,7	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión: Cumplimiento.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

De acuerdo a la Tabla 8 y Gráfico 4 se aprecia que el 92,6% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que el cumplimiento de las leyes y normas es bueno, el 3,7% manifiestan que el cumplimiento de las leyes y normases muy bueno. Mientras que el 3,7% manifiestan que el cumplimiento de las leyes y normas es regular.

Tabla 9. Puntuaciones generales de la variable: Gestión empresarial.

N°	Gestión empresarial	Planificación	Organización	Dirección
1	15	6	5	4
2	16	5	4	7
3	15	5	4	6
4	17	6	5	6
5	16	6	5	5
6	15	5	4	6
7	16	6	5	5
8	17	6	6	5
9	13	4	4	5
10	12	4	5	3
11	14	5	5	4
12	14	5	5	4
13	16	6	4	6
14	15	6	4	5
15	15	5	5	5
16	12	4	4	4
17	15	5	5	5
18	14	5	5	4
19	14	5	4	5
20	14	5	4	5
21	13	4	4	5
22	8	2	3	3
23	16	5	5	6
24	13	5	4	4
25	13	5	4	4
26	15	5	5	5
27	14	5	5	4

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Tabla 10. Descriptivos de la variable: Gestión empresarial.

		Estadístico	Error estándar	
Gestión empresarial	Media	14,33	,358	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,60	
		Límite superior	15,07	
	Media recortada al 5%	14,48		
	Mediana	15,00		
	Varianza	3,462		
	Desviación estándar	1,861		
	Mínimo	8		
	Máximo	17		
	Rango	9		
	Rango intercuartil	3		
	Asimetría	-1,458	,448	
	Curtosis	3,989	,872	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

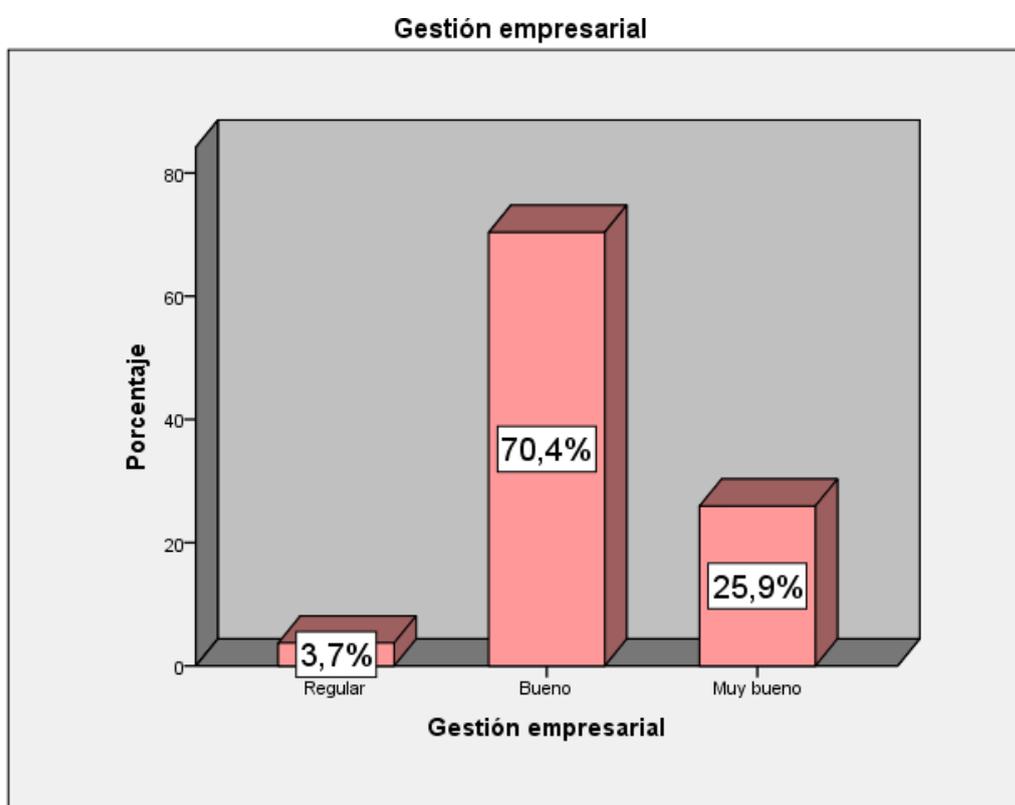
Según la Tabla 10, la media para la variable Gestión empresarial es 14.33 puntos, ello corresponde a la categoría bueno, lo cual significa que la actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como son: directores, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones es buena. Es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy buena, el cual se ubica en el intervalo de 16 a 21 puntos, y así la gestión empresarial sería considerada como muy buena.

Tabla 11. Resultados generales de la variable: Gestión empresarial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7
	Bueno	19	70,4	70,4
	Muy bueno	7	25,9	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 5. Resultados generales de la variable: Gestión empresarial.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

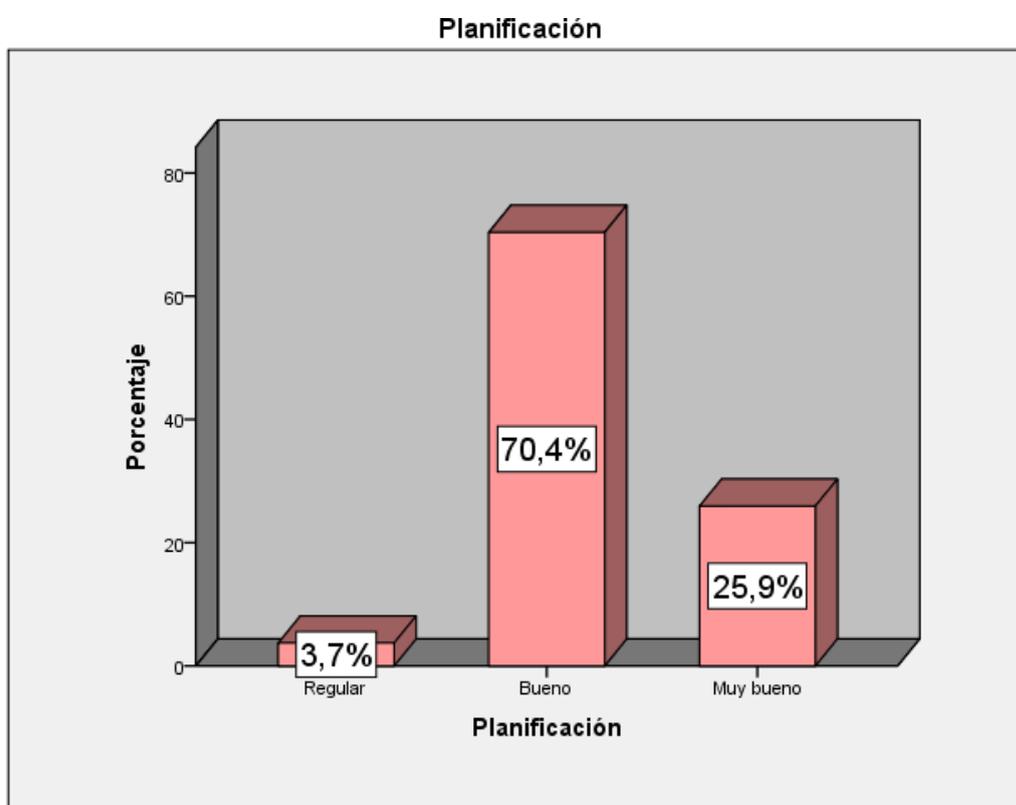
De acuerdo a la Tabla 11 y Gráfico 5, se aprecia que el 70,4% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que la Gestión empresariales buena, el 25,9% manifiestan que la Gestión empresariales muy buena. Mientras que el 3,7% manifiestan la Gestión empresariales regular.

Tabla 12. Resultados generales de la dimensión: Planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	100,0
	Bueno	19	70,4	70,4
	Muy bueno	7	25,9	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión: Planificación.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

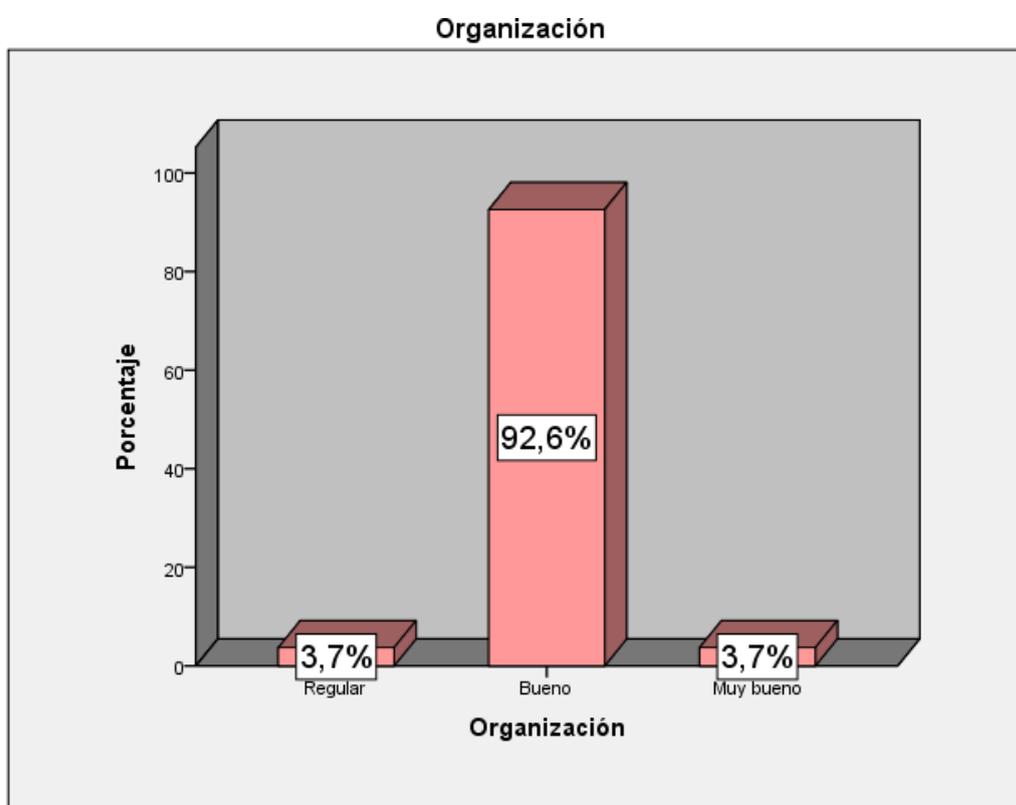
De acuerdo a la Tabla 12 y Gráfico 6, se aprecia que el 70,4% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que la planificación empresarial es buena, el 25,9% manifiestan que la planificación empresarial es muy buena. Mientras que el 3,7% manifiestan que la planificación empresarial es regular.

Tabla 13. Resultados generales de la dimensión: Organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	100,0
	Bueno	25	92,6	92,6
	Muy bueno	1	3,7	96,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión: Organización.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

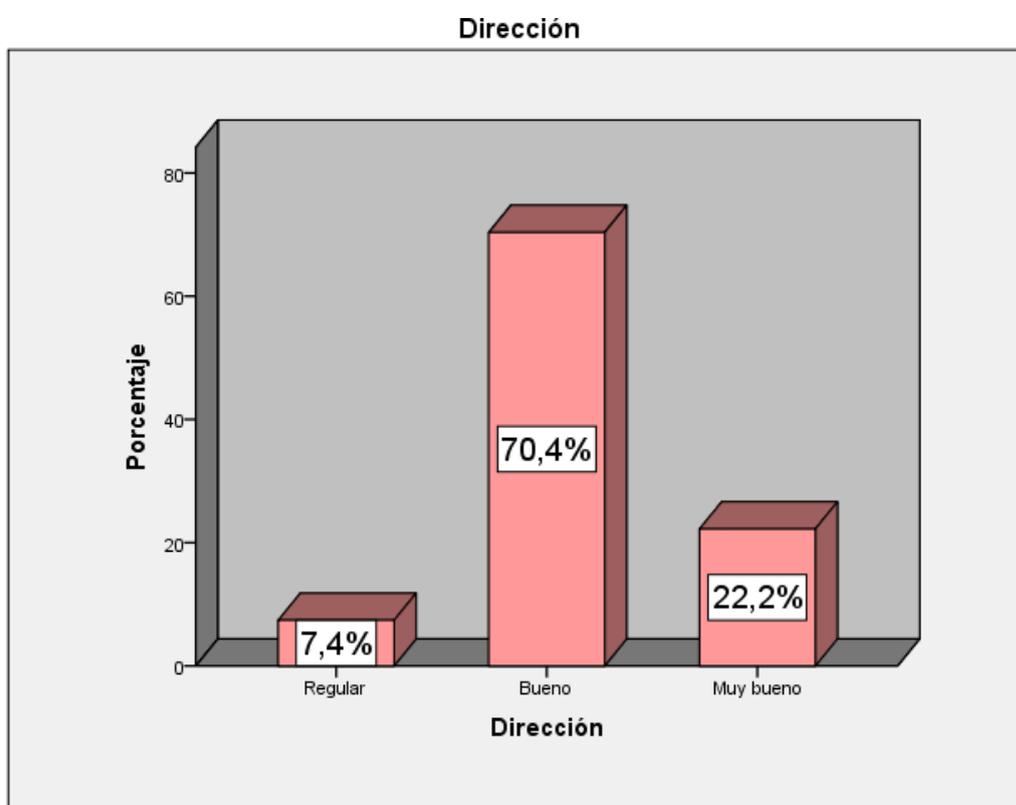
De acuerdo a la Tabla 13 y Gráfico 7, se aprecia que el 92,6% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que la Organización empresariales buena, el 3,7% manifiestan que la Organización empresariales muy buena. Mientras que el 3,7% manifiestan que la Organización empresarial es regular.

Tabla 14. Resultados generales de la dimensión: Dirección.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	7,4	7,4
	Bueno	19	70,4	70,4
	Muy bueno	6	22,2	92,6
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión: Dirección.



Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

De acuerdo a la Tabla 14 y Gráfico 8, se aprecia que el 70,4% de los trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L., manifiestan que la Dirección empresariales buena, el 22,2% manifiestan que la Dirección empresariales muy buena. Mientras que el 7,4% manifiestan que la Dirección empresarial es regular.

3.3. PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Antes de realizar la prueba de hipótesis, es necesario conocer si los datos tienen una distribución normal; en la investigación intervienen 27 Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, por lo que se utilizará el estadístico de prueba de SHAPIRO-WILK, con los siguientes criterios:

P-VALOR $\geq \alpha$, se acepta H0. Los datos provienen de una distribución normal.

P-VALOR $< \alpha$, se acepta H1, Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 15. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión empresarial	,170	27	,045	,880	27	,005
Sistema de control interno	,213	27	,003	,809	27	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Observando la Tabla 15, el valor asociado al estadístico de Shapiro-Wilk (Sig. asintót. (Bilateral)) $\alpha = 0,005$; es menor a 0.00 para las dos variables. entonces, se concluye que los datos de la muestra respecto al sistema de control interno y la gestión de la Empresa no se comportan normalmente, por lo que se realiza el procedimiento de la prueba de hipótesis a través del estadístico CHI - CUADRADO.

CAPÍTULO IV

PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Nivel de significación:

$\alpha=0.05$.

Estadístico de prueba:

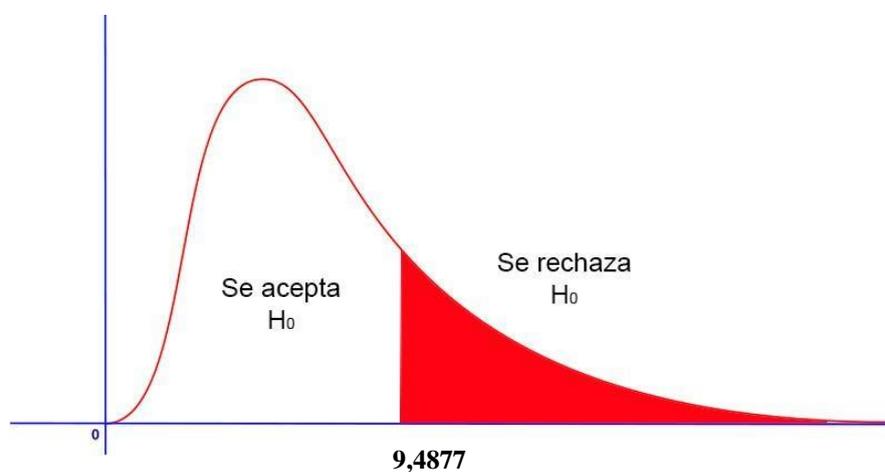
El estadístico de prueba de distribución CHI-CUADRADO, cuya ecuación es:

$$x_c^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 4 grados de libertad está dada por:

$$X^2_T = \{x^2: x^2 > | 9,4877|\}$$



4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

H₁: p ≠ 0:

Existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

H₀: p = 0:

No existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

Tabla 16. Tabulación cruzada entre las variables sistema de control interno y la gestión empresarial.

		Gestión empresarial			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Sistema de control interno	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,7%	0,0%	0,0%	3,7%
	Bueno	Recuento	0	18	4	22
		% del total	0,0%	66,7%	14,8%	81,5%
	Muy bueno	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	3,7%	11,1%	14,8%
Total	Recuento	1	19	7	27	
	% del total	3,7%	70,4%	25,9%	100,0%	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Observado la Tabla 16, la relación entre las categorías de análisis de las variables sistema de control interno y la gestión empresarial son: Bueno con 66,7% de relación, Muy bueno con 11,1% de relación y Regular con 3,7% de relación.

Tabla 17. Pruebas de CHI-CUADRADO para las variables sistema de control interno y la gestión empresarial.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,767 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,483	4	,009
N de casos válidos	27		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Conclusión:

Observando la Tabla 17, el valor de CHI-CUADRADO es 32,767, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre las variables sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

H₁: p ≠ 0:

El sistema de control interno se relaciona directamente con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

H₀: p = 0:

El sistema de control interno no se relaciona directamente con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

Tabla 18. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la planificación empresarial.

			Planificación			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Sistema de control interno	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,7%	0,0%	0,0%	3,7%
	Bueno	Recuento	0	19	3	22
		% del total	0,0%	70,4%	11,1%	81,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	14,8%	14,8%
Total	Recuento	1	19	7	27	
	% del total	3,7%	70,4%	25,9%	100,0%	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Observado la Tabla 18, la relación entre las categorías de análisis de la variable sistema de control interno y la planificación empresarial son: Bueno con 70,4% de relación, Muy bueno con 14,8% de relación y Regular con 3,7% de relación.

Tabla 19. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la planificación empresarial.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,325 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	21,318	4	,000
N de casos válidos	27		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Conclusión:

Observando la Tabla 19, el valor de CHI-CUADRADO es 40,325, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

H₁: p ≠ 0:

El sistema de control interno se relaciona directamente con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

H₀: p = 0:

El sistema de control interno no se relaciona directamente con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

Tabla 20. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la organización empresarial.

			Organización			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Sistema de control interno	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,7%	0,0%	0,0%	3,7%
	Bueno	Recuento	0	21	1	22
		% del total	0,0%	77,8%	3,7%	81,5%
	Muy bueno	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	14,8%	0,0%	14,8%
Total	Recuento	1	25	1	27	
	% del total	3,7%	92,6%	3,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Observado la Tabla 20, la relación entre las categorías de análisis de la variable sistema de control interno y la organización empresarial son: Bueno con 77,8% de relación, Muy bueno con 0,0% de relación y Regular con 3,7% de relación.

Tabla 21. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la organización empresarial.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,196 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	8,895	4	,064
N de casos válidos	27		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Conclusión:

Observando la Tabla 21, el valor de CHI-CUADRADO es 27,196, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

H₁: p ≠ 0:

El sistema de control interno se relaciona directamente con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

H₀: p = 0:

El sistema de control interno no se relaciona directamente con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018.

Tabla 22. Tabulación cruzada entre la variable sistema de control interno y la dirección empresarial.

			Dirección			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Sistema de control interno	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,7%	0,0%	0,0%	3,7%
	Bueno	Recuento	1	17	4	22
		% del total	3,7%	63,0%	14,8%	81,5%
	Muy bueno	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	7,4%	7,4%	14,8%
Total	Recuento	2	19	6	27	
	% del total	7,4%	70,4%	22,2%	100,0%	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Observado la Tabla 22, la relación entre las categorías de análisis de la variable sistema de control interno y la organización empresarial son: Bueno con 63,0% de relación, Muy bueno con 7,4% de relación y Regular con 3,7% de relación.

Tabla 23. Pruebas de CHI-CUADRADO para la variable sistema de control interno y la dirección empresarial.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,975 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	7,681	4	,104
N de casos válidos	27		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L.

Conclusión:

Observando la Tabla 23, el valor de CHI-CUADRADO es 14,975, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El principal objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018, Sobre todo, a través del estudio de las dimensiones de la variable Gestión empresarial: Planificación, organización y dirección.

Los resultados hallados en la investigación nos permiten afirmar que existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado en el año 2018.

Analizando la Tabla 4, la media para la variable Sistema de control interno es 13.96 puntos, ello corresponde a la categoría bueno, lo cual significa que el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de la gerencia y el personal, organizados y establecidos en la empresa es bueno. Es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy buena, el cual se ubica en el intervalo de 16 a 21 puntos, y así el Sistema de control interno sería muy bueno.

Por otro lado observando la Tabla 10, la media para la variable Gestión empresarial es 14.33 puntos, ello corresponde a la categoría bueno, lo cual significa que la actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como son: directores, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones es buena. Es necesario señalar que lo ideal se encuentre en la categoría muy buena, el cual se ubica en el intervalo de 16 a 21 puntos, y así la gestión empresarial sería considerada como muy buena.

En la Tabla 15, el valor asociado al estadístico de Shapiro-Wilk (Sig. asintót. (Bilateral)) $\alpha = 0,005$; es menor a 0.00 para las dos variables. entonces, se concluye que los datos de la muestra respecto al sistema de control interno y la gestión de la Empresa no se comportan normalmente, por lo que se realiza el procedimiento de la prueba de hipótesis a través del estadístico CHI - CUADRADO.

Estudiando la Tabla 17, el valor de CHI-CUADRADO es 32,767, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2_T = 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre las variables sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Del mismo modo, analizando la Tabla 19, el valor de CHI-CUADRADO es 40,325, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2_T = 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Además, según la Tabla 21, el valor de CHI-CUADRADO es 27,196, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Asimismo, estudiando la Tabla 23, el valor de CHI-CUADRADO es 14,975, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, y hay evidencias para rechazar la H_0 y aceptar H_1 , es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Los resultados son similares a los obtenidos por Moscoso y Echeverría(2015), pues el sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales. Además, la instalación del sistema de facturación se implementará durante un periodo de seis meses, tiempo en el cual se desarrollarán actividades varias como traspaso y digitalización de la información, capacitaciones sobre el uso del sistema de control interno entre otros.

Para Crespo y Suárez(2014), las ventajas obtenidas con la implementación de la propuesta: Comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración, Asignación de funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo a las áreas departamentales, Generación de políticas para cada uno de los puestos y

procesos de las áreas de negocio y de apoyo empresarial. Estos resultados corroboran los resultados hallados en esta investigación.

Asimismo, los resultados se asemejan a los de Posso y Barrios(2014), pues el Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Según Melgarejo(2017), Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,735 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre el Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características del Control interno determinan las capacidades para la Gestión administrativa. De la misma manera estos resultados reflejan a los obtenidos en esta investigación.

Asimismo, los resultados corroboran lo afirmado por Rodríguez y Vega(2015), al aplicar el modelo COSO como herramienta para realizar un Control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa A & B Representaciones SRL nos permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los puntos críticos en cada proceso; detectándose deficiencias en todas sus operaciones.

Y, finalmente, vistos los resultados obtenidos en la investigación y habiendo analizado adecuadamente a través de la estadística descriptiva e inferencial y, discutido con otras investigaciones consideradas en la presente tesis, pues según la Tabla 17, el valor de CHI-CUADRADO es 32,767, con una

significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2 = 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye se concluye que existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

CONCLUSIONES.

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018, pues el valor de CHI-CUADRADO es 32,767, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T= 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre las variables sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Se estableció que existe el sistema de control interno se relaciona directamente con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018, ya que, el valor de CHI-CUADRADO es 40,325, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T= 9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Se demostró que el sistema de control interno se relaciona directamente con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018. Pues, el valor de CHI-CUADRADO es 27,196, con una

significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

Se estableció que el sistema de control interno se relaciona directamente con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado – 2018, porque, el valor de CHI-CUADRADO es 14,975, con una significatividad menor que 0.05 (Sig. Asintótica = 0.000) es mayor a $X^2T=9,4877$ con 4 grados de libertad, se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa a nivel de significación de 5%, es decir, el nivel de correlación que existe es favorable y significativa entre la variable sistema de control interno y la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.

RECOMENDACIONES.

La empresa debe llevar a cabo la aplicación de los componentes del control interno para de esta manera iniciar una reestructuración de los diferentes criterios de gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado con la finalidad de mejorar la gestión empresarial, ya que es la más importante de una empresa y que maneja el área financiera y la rentabilidad entre otros.

Se recomienda a la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado implementar la jerarquización y toma de decisiones por parte de gerencia con planes de trabajos diarios en la organización para así tomar consideración de la importancia de las decisiones que se dan en la entidad.

Se recomienda a la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, realizar capacitaciones para reforzar la evaluación de riesgo ya que de esta forma poder obtener una información financiera totalmente confiable para la toma de decisiones y presentación de Estados Financieros.

Se recomienda a la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado, reforzar las actividades de control realizando reuniones laborales para manifestar las normas y políticas contables que la empresa tiene actualmente y si se han ido modificado con el tiempo.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

Ahumada, L. (2001). *Teoría y cambio en las organizaciones: Un acercamiento desde los modelos de aprendizajes organizacionales*. Santiago de Chile: Universitarias de Valparaíso.

Alvin, A. (1997). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Prentice Hall.

Arena, J. (1990). *Políticas en Proceso Administrativos*. México: Diana, S.A.

Ballina, F. (2000). *Teoría de la administración Pública*. México: McGraw-Hill.

Castillo, M. (2012). *Análisis del Sistema Financiero y procedimientos de cálculo*. España: IC Editoria.

Centeno, M. (2012). *Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional*. Bogotá: Universidad EAN.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de Empresas*. México: Me Graw Hill.

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Crespo, B. A., & Suárez, M. F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de*

Guayaquil para el periodo 2014. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafrute: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Cuesta, S. (1997). *Tecnología de la gestión de los recursos humanos*. La Habana: Editorial Academia.

David, F. (2008). *Administración estratégica*. Mexico: Pearson Educación.

De Jaime, J. (2011). *La Gestión del control interno en la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

De la Cruz, F. J., & Marín, R. A. (2016). *Sistema de control interno en la gestión de la Empresa Multiservicios Rodríguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada*. Obtenido de Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/586/Cont0056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Castillo, M. (1992). *El administrador y su entorno dentro de la administración*. México: Grupo Noriega Editores.

Fayol, H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: D.f: Mexicana.

Fremont, E. (2003). *Administración en las organizaciones*. México: Iberoamericana.

García, V. (2015). *Análisis Financiero. Un enfoque integral*. México: Editorial Patria.

Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

- González, J. (2001). *Las bases de las finanzas empresariales*. La Habana: Editorial Academia.
- Hernandez, R. (2011). *Definición de Organización*. México: Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kast, F. (2011). *Definición Administración*. México: Mexicana.
- Martinez, S. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: McGRAW-HILL.
- Melgarejo, N. P. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moscoso, E. A., & Echeverría, M. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Ocampo, E. (2013). *Base para la Toma de Decisiones Económicas y Financieras*. Colombia: Nueva Legislación Ltda.
- Ponce, A. (2011). *Definición de Organización*. México: Mexicana.

Posso, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Obtenido de Universidad de Cartagena: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Reyes, A. (2001). *Administración de Empresas*. Mexico: Me Graw Hill.

Rodríguez, R. G., & Vega, L. I. (2015). *Diseño de un sistema de control interno en la Empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf

Velasco, E. (2011). *Definición de Organización*. Mexico: Mexicana.

ANEXOS.

Matriz de consistencia.

TÍTULO: Sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	PROBLEMA						
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿En qué medida el sistema de control interno se relaciona con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?</p> <p>¿De qué manera el sistema de control interno se relaciona con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?</p> <p>¿De qué forma el sistema de control interno se relaciona con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Establecerla relación entre el sistema de control interno y la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>Estudiarla relación entre el sistema de control interno y la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>Analizarla relación entre el sistema de control interno y la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el sistema de control interno y la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>El sistema de control interno se relaciona directamente con la planificación de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>El sistema de control interno se relaciona directamente con la organización de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p> <p>El sistema de control interno se relaciona directamente con la dirección de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.</p>	<p>VARIABLE PREDICTORA (VE1):</p> <p>(VE1): Sistema de control interno.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones. • Informes financieros. • Cumplimiento. <p>VARIABLE CRITERIO (VE2):</p> <p>(VE2): Gestión empresarial.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica. <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva-Correlacional. <p>POBLACIÓN: Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="padding: 2px;">Contratistas Generales E.I.R.L.</th> <th style="padding: 2px;">SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Trabajadores administrativos.</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">27</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">TOTAL</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">27</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Fuente: GOREMAD.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Selección: No probabilístico.</p> <p>Tamaño: 27 Trabajadores administrativos de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>	Contratistas Generales E.I.R.L.	SUB TOTAL	Trabajadores administrativos.	27	TOTAL	27
Contratistas Generales E.I.R.L.	SUB TOTAL									
Trabajadores administrativos.	27									
TOTAL	27									

MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL

TÍTULO: Control previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en la Oficina de Tesorería del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2018.					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sistema de control interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.	Proceso de control de operaciones, informes financieros y cumplimiento de las leyes.	➤ Operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de las operaciones. • Eficiencia de las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • No • Si
			➤ Informes financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia. • confiabilidad. 	
			➤ Cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las leyes • Cumplimiento de los reglamentos. 	

MATRIZ DE DEFINICIÓN CONCEPTUAL

TÍTULO: Control previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en la Oficina de Tesorería del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2018.					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión empresarial	Habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias.	Es el proceso de planificación, organización y dirección de una empresa.	➤ Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas. • Actividades. • Estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> • No • Si
			➤ Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir actividades. • Asignar actividades. • Coordinar actividades. 	
			➤ Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Empatía. 	

Instrumentos de recolección de datos.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN								
TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:								
Sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.								
CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES								
Nivel ocupacional:	<input checked="" type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico	Sexo: <i>M</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer					
Condición:	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente interno <input type="checkbox"/> Cliente externo	Edad: <i>20</i> (en Años)						
INSTRUCCIONES:								
A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre el SISTEMA DE CONTROL INTERNO , a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:								
		<table border="1"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">Si</td> </tr> </table>	0	1	No	Si		
0	1							
No	Si							
N°	AFIRMACIONES	0	1					
01	¿La empresa cuenta con la Unidad de Control Interno?		X					
02	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?	X						
03	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?	X						
04	¿En el plan estratégico se define la misión, visión, objetivos y metas institucionales?		X					
05	¿El plan operativo cuenta con acciones y metas específicas?	X						
06	¿El organigrama de la Empresa está a la vista del personal?	X						
07	¿Se realizan procedimientos coordinados de manera coherente y en función a las necesidades de la Empresa?		X					
08	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados?		X					
09	¿La administración promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio?		X					
10	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional y laboral y se emprenden acciones para mejorar el entorno?	X						

11	¿Se garantiza que la experiencia y competencia profesional del personal directivo es la suficiente para cumplir adecuadamente con las responsabilidades que tienen encomendadas?		X
12	¿Se evalúa y se revisa con cierta periodicidad el trabajo realizado por el personal?		X
13	¿En la administración las funciones se realizan en cumplimiento y conforme a los manuales de organización y de procedimientos autorizados por la Empresa?		X
14	¿La administración informa y da a conocer al personal sobre sus obligaciones y responsabilidades?		X
15	¿Se utiliza la contabilidad como medio de control?		X
16	¿Existen normas y procedimientos relacionados con la salvaguarda de los activos de la empresa?	X	
17	¿Existe confiabilidad de los registros financieros?		X
18	¿Existe sistemas de autorización y aprobación con registros y reportes contables?		X
19	¿Existe un personal cuyas funciones envuelven el manejo de dinero y no los registros contables?		X
20	¿La preparación de estados financieros se realiza de conformidad con los principios de contabilidad?	X	
21	¿Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes?		X
TOTAL			

!!!Gracias por su colaboración...!!!

01	¿Los objetivos estratégicos para el desarrollo de los planes operativos?		
02	¿Las metas y acciones programadas en el plan operativo se cumplen?		X
03	¿A través del logro de las metas se mide el rendimiento del personal?		X
04	¿Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos?		X
05	¿Los resultados obtenidos a través del plan operativo, sirven para la toma de decisiones?		X
06	¿La empresa cuenta con un organograma funcional?		X
07	¿Se realizan innovaciones en las funciones con la finalidad de mejorar?		X
08	¿El personal de la oficina se involucra con la misión de la Empresa?		X
09	¿Se promueve la capacitación del personal para el desempeño de sus funciones?		X
10	¿Se reporta información verídica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa?		X

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de la Empresa S. B. R. Contratistas Generales E.I.R.L. de Puerto Maldonado - 2018.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES							
Nivel ocupacional:	<input checked="" type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer				
Condición:	<input checked="" type="checkbox"/> Cliente interno <input type="checkbox"/> Cliente externo	Edad: (en Años)	20				
INSTRUCCIONES:							
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre GESTIÓN EMPRESARIAL, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>							
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50px; text-align: center;">0</th> <th style="width: 50px; text-align: center;">1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </tbody> </table>				0	1		
0	1						
N°	AFIRMACIONES	0	1				
01	¿Se emplean estrategias para el desarrollo de los planes operativos?		X				
02	¿Las metas y objetivos programados en el plan operativo se cumplen?		X				
03	¿A través del logro de las metas se mide el rendimiento del personal?	X					
04	¿Se toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos?	X					
05	¿Los resultados obtenidos a través del plan operativo, sirven para la toma de decisiones?	X					
06	¿La empresa cuenta con un organigrama funcional?		X				
07	¿Se realizan innovaciones en las funciones con la finalidad de mejorar?	X					
08	¿El personal de la oficina se involucra con la misión de la Empresa?		X				
09	¿Se promueve la capacitación del personal para el desempeño de sus funciones?	X					
10	¿Se reporta información periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la Empresa?		X				

11	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos del plan operativo?	X	
12	¿El directivo influye con sus opiniones en el personal de su área, referente a las labores a desarrollarse?		X
13	¿El directivo valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?		X
14	¿El jefe inmediato comparte los logros con el personal de su área?		X
15	¿Existe motivación en el área para el logro de las metas?		X
16	¿En cada oficina se fomenta la atención de los requerimientos de información efectuado por otras dependencias?	X	
17	¿La comunicación y coordinación entre el personal de diversas dependencias promueve las buenas relaciones?		X
18	¿Se promueven políticas para el control del cumplimiento de los objetivos estratégicos?	X	
19	¿Se promueven políticas para el control del logro de los objetivos de las dependencias?	X	
20	¿Se difunden los resultados por cada área a través de indicadores?	X	
21	¿Se promueven políticas para el logro del control de las metas de las áreas?		X
TOTAL			

!!!Gracias por su colaboración...!!!

01	¿La empresa cuenta con la Unidad de Control Interno?		
02	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?		
03	¿El plan estratégico define los objetivos estratégicos?	X	
04	¿En el plan estratégico se tienen la misión, visión, objetivos y metas institucionales?		X
05	¿El plan operativo cuenta con acciones y metas específicas?	X	
06	¿El organigrama de la empresa está a la vista del personal?	X	
07	¿Se realizan procedimientos acordados de manera sistemática y en función a las necesidades de la empresa?		X
08	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidades a los empleados?	X	
09	¿La administración promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honestidad, justicia, imparcialidad y seriedad que rigen el servicio?		X
10	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional y laboral y se emprenden acciones para mejorar el entorno?	X	

Solicitud de aplicación de instrumentos.



SUMILLA: SOLICITO FACILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Sr. Samuel BOCANGEL RAMIREZ
GERENTE GENERAL DE S.B.R CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L

Yo, Anghela Maria Estela BARRIGA OSORIO, egresada de la Universidad Alas Peruanas, de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, con DNI N° 48009074, ante Usted me presento y expongo:

Que, siendo requisito indispensable la ejecución de un trabajo de investigación, para optar el título profesional de licenciada en Administración y Negocios Internacionales, solicito a su despacho tenga a bien autorizarme la aplicación de instrumentos de recojo de datos para la tesis de investigación, cuyo título es: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA S. B. R. CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L. DE PUERTO MALDONADO – 2018", cuyos resultados serán sistematizados y dados a conocer oportunamente a la institución.

Plan de intervención:

ACTIVIDADES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
Aplicación de la encuesta.	08/08/18	09/08/18	10/08/2018

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted señor(a) Gerente General (a) acceder a mi petición por ser plenamente comprensible y legal.

Puerto Maldonado, 08 de agosto del 2018.

Anghela Maria Estela BARRIGA OSORIO
DNI: 48009074

S.B.R. CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.
Gerente General Samuel BOCANGEL RAMIREZ
08/08/18
10:30 AM

Fichas de validación de expertos.

BASE DE DATOS: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
3	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
4	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
6	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0
7	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
8	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
9	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
10	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
11	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
12	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1
13	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1
14	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1
15	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
16	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
17	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1
18	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0
19	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0
20	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0
21	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
22	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0
23	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
24	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
25	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
26	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
27	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1

BASE DE DATOS: GESTIÓN EMPRESARIAL

N°	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0
2	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	0		1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
4	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
6	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
7	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1
8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
9	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0
10	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1
11	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0
12	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
13	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
14	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0
15	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
16	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0
17	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1
18	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
19	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1
20	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1
21	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0
22	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
23	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
24	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1
25	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0
26	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0
27	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0