

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN EN LOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LAS ÁREAS DE RECURSOS
HUMANOS Y DE CAJA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES
D&A E. I. R. L., CAJAMARCA, AÑO 2018”**

Bach. Virginia Olinda Montoya Viera

Bach. Kely Maritza Robles Meléndez

Asesor: Mg. Carlos Alberto Pérez García

Cajamarca - Perú

Noviembre – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN EN LOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LAS ÁREAS DE RECURSOS
HUMANOS Y DE CAJA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES
D&A E. I. R. L., CAJAMARCA, AÑO 2018”.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
título profesional de licenciado en contabilidad y finanzas**

Bach. Virginia Olinda Montoya Viera

Bach. Kely Maritza Robles Meléndez

Asesor: Mg. Carlos Alberto Pérez García

Cajamarca - Perú

Noviembre – 2019

COPYRIGHT © 2019 by

VIRGINIA OLINDA MONTOYA VIERA

KELY MARITZA ROBLES MELENDEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**“EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN EN LOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LAS ÁREAS DE RECURSOS
HUMANOS Y CAJA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES D&A
E. I. R. L., CAJAMARCA, 2018”**

PRESIDENTE: Mg. José Hugo Rey Gálvez

SECRETARIO: Dr. Segundo Wilmar García Celis

VOCAL: Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

ASESOR: Mg. Carlos Alberto Perez García

DEDICATORIA

A:

Nuestros padres, por su apoyo, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, ya que gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos profesionalmente. Ha sido un orgullo y un privilegio.

Yolanda Viera Bustamante.

Walter N. Montoya Sangay.

María Meléndez Marzana.

Segundo Robles Paz.

A:

Nuestros pequeños hijos(a) a los cuales amamos infinitamente y que son el motor y motivo para salir adelante cada día y ser mejores, para brindarles un ejemplo de perseverancia y constancia.

Luana Jamilett Marín Montoya.

Yenko Estefano Zamora robles.

A:

Nuestros hermanas (o) por estar acompañándonos en todo momento para brindarnos su apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer primeramente a DIOS por bendecirnos en nuestras vidas, por guiarnos, por cuidarnos, por ser el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad, por ser quien renueva cada día nuestras esperanzas y fe.

A mi hermano Segundo Walter Montoya Viera quien nos apoyó en todo el transcurso de la realización de esta tesis de manera profesional como personal.

A nuestra casa universitaria UPAGU y a sus docentes por los aprendizajes recibidos para nuestra formación profesional

A nuestro Asesor Mg. CPC. Carlos Pérez García, quien nos brindó su apoyo incondicional en todo momento para la realización de nuestra tesis.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es evaluar al control interno y su contribución en las áreas de recursos humanos y caja de la Empresa de Servicios D&A E. I. R. L., el tipo de investigación es descriptiva correlacional y cuenta con una metodológica de diseño no experimental, con una asignación de 23 preguntas aleatorias en el grupo de control y 24 preguntas en el grupo de procedimientos operativos. Se analizó los datos obtenidos de la encuesta con Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics Visor, donde a un 100 % de encuestas validadas calcula un Alfa de Cronbach para la variable control interno de 0.690 y en procedimientos operativos de 0.624, valor que indica que este instrumento es confiable, también se evaluó el coeficiente de Spearman con un valor de 0.370 que según el grado de correlación es positiva media. Según el estudio se confirmó que la empresa cuenta con un sistema de control interno pero no lo vienen aplicando, la encuesta nos ha permitido conocer que los trabajadores desconocen el significado y la importancia del sistema de control interno siendo el principal motivo la falta de capacitación, además, el jefe considera que la empresa tiene sus actividades programadas y en orden pero no es suficiente ya que sus procesos son básicos y no le permite tener sus procesos y áreas monitoreadas conforme a reglas, normas y estatutos plasmados, a partir de ello se hicieron las recomendaciones que le permitirá desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, fortaleciendo sus debilidades para la consecución de sus objetivos y metas trazadas.

Palabras clave: Control interno, recursos humanos, caja.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the internal control and its contribution in the areas of human resources and cash of the D&A E. I. R. L. Services Company, the type of research is descriptive correlational and has a non-experimental design methodology, with an allocation of 23 random questions in the control group and 24 questions in the operating procedures group. The data obtained from the survey was analyzed with Microsoft Excel and IBM SPSS Statistics Viewer, where a 100 % of validated surveys calculates a Cronbach Alpha for the internal control variable of 0.690 and in operating procedures of 0.624 a value that indicates that this instrument is reliable, Spearman's coefficient was also evaluated with a value of 0.370 which according to the degree of correlation is positive. According to the study, it was confirmed that the company has an internal control system but they have not been applying it, the survey has allowed us to know that workers do not know the meaning and importance of the internal control system, the main reason being the lack of training, in addition, the boss considers that the company has its activities programmed and in order but it is not enough since its processes are basic and does not allow it to have its processes and areas monitored according to rules, norms and statutes embodied, from this they were made the recommendations that will allow him to develop his activities in an effective and efficient way, strengthening his weaknesses for the attainment of his goals and set goals.

Keywords: Internal control, human resources, cash.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xix
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Descripción de la realidad problemática	2
1.3. Definición del problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Específicos	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Justificación del problema e importancia.....	7

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	8
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación.....	8
2.2. Antecedentes teóricos	8
2.2.1. A nivel internacional.....	8
2.2.2. A nivel nacional.....	9
2.2.3. Marco histórico.....	11
2.3. Bases teóricas	12
2.3.1. Control interno.....	12
2.4. Marco conceptual.....	14
2.4.1. Procedimientos operativos	15
2.4.2. Área de caja	16
2.5. Hipótesis.....	16
2.5.1. Hipótesis general.....	16
2.5.2. Hipótesis específicas	16
2.5.3. Variable independiente.....	17
2.5.4. Variable dependiente	17
2.6. Operacionalización de variables	18
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.1. Tipo de investigación	19
3.2. Diseño de investigación	20

3.3. Área de investigación.....	21
3.3.1. Unidad de análisis	21
3.3.2. Población	21
3.3.3. Muestra.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.4.1. Técnica de observación	21
3.4.2. Técnica de la encuesta.....	22
3.4.3. Instrumentos	22
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	23
3.6. Interpretación de datos	24
3.6.1. Evaluación de la información recolectada de la empresa sobre control interno.....	24
3.6.2. Aplicación de encuesta.....	24
3.6.3. Tabulación de cuadros.....	24
3.6.4. Representación gráfica	24
3.6.5. Análisis estadístico.....	25
3.6.6. Establecer conclusiones y recomendaciones	26
CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Análisis de resultados.....	27
4.1.1. Prueba de fiabilidad: Alfa de Cronbach	27

4.1.2. Análisis descriptivo de frecuencias de las variables	28
4.1.3. Interpretación de la calificación de las dimensiones.....	76
4.1.4. Análisis de la correlación de variables según Spearman	77
4.2. Discusión.....	79
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	92
Anexo N° 1 Matriz de Consistencia.....	93
Anexo N° 2 Encuesta	94
Anexo N° 3 Ficha de validación de instrumentos.....	99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del control interno	13
Tabla 2. Operacionalización de las variables el control interno y procedimientos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.....	18
Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	26
Tabla 4. Alfa de Cronbach para la variable control interno	27
Tabla 5. Alfa de Cronbach para la variable procedimiento operativos	27
Tabla 6. ¿El jefe de la empresa está de acuerdo con el control interno?	29
Tabla 7. ¿La empresa está debidamente organizada?	30
Tabla 8. ¿El personal practica los valores éticos?	31
Tabla 9. ¿Se realizan charlas de concientización sobre control interno?.....	32
Tabla 10. ¿Se asignan las responsabilidades por escrito?	33
Tabla 11. ¿En la empresa existe una aceptación al control interno?	34
Tabla 12. ¿Cuenta con una política de identificación de riesgos?.....	35
Tabla 13. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo?.....	36
Tabla 14. ¿Cuándo se identifica un riesgo se implementa su correctivo de inmediato?.....	37
Tabla 15. ¿Se evalúa los impactos de los riesgos?	38
Tabla 16. ¿Han ocurrido eventos que estaban en riesgo?	39
Tabla 17. ¿Cuenta con un plan de actividades?.....	40
Tabla 18. ¿Se controlan las actividades realizadas?	41
Tabla 19. ¿Se ha designado a algún empleado para que realice actividades de control?	42

Tabla 20. ¿Existen reportes de controles?.....	43
Tabla 21. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?.....	44
Tabla 22. ¿Los documentos emitidos cuentan con la autorización del gerente?...	45
Tabla 23. ¿Se realizan charlas de comunicación verbal?.....	46
Tabla 24. ¿Los colaboradores reciben capacitación actualizada?	47
Tabla 25. ¿Las funciones de supervisión se asignan por escrito?	48
Tabla 26. ¿Se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos?	49
Tabla 27. ¿Se realizan arqueos de caja inapropiados?.....	50
Tabla 28. ¿Se cuenta con los expedientes laborales de cada trabajador?	51
Tabla 29. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control de ingreso y salida del personal?.....	52
Tabla 30. ¿Capacita a su personal en control interno?.....	53
Tabla 31. ¿El personal reporta sobre su labor realizada?.....	54
Tabla 32. ¿Cuenta con un organigrama y lo utiliza para la gestión?	55
Tabla 33. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos?.....	56
Tabla 34. ¿Las funciones están delimitadas por escrito?	57
Tabla 35. ¿La empresa cumple oportunamente con el cumplimiento de sus obligaciones laborales?.....	58
Tabla 36. ¿Los colaboradores conocen los reglamentos?	59
Tabla 37. ¿El área de caja funciona en un lugar seguro?.....	60
Tabla 38. ¿Se han llevado a cabo arqueos inopinados?	61
Tabla 39. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo en caja?.....	62
Tabla 40. ¿Cuenta con una póliza de seguro para el cajero?.....	63
Tabla 41. ¿Generan reportes de cierre de caja diariamente?.....	64

Tabla 42. ¿El dinero de las ventas del día se deposita en una entidad financiera?	65
Tabla 43. ¿La empresa cuenta con directivas internas para la gestión?	66
Tabla 44. ¿Cuenta con un presupuesto operativo?	67
Tabla 45. ¿Cuenta con un plan operativo anual de actividades?	68
Tabla 46. ¿Utiliza un flujo de caja proyectado?	69
Tabla 47. ¿Las Declaraciones juradas de ingresos se presentan oportunamente a SUNAT?	70
Tabla 48. ¿La empresa cumple con las normas que lo rigen?	71
Tabla 49. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados?	72
Tabla 50. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?	73
Tabla 51. ¿La empresa cuenta con un FODA alineado a los objetivos estratégicos?	74
Tabla 52. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial?	75
Tabla 53. Escala de valoración de áreas y sub áreas de la encuesta	76
Tabla 54. Coeficiente de correlación y grado de relación según Spearman	77
Tabla 55. Coeficiente de correlación según Spearman	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	20
Figura 2. ¿El jefe de la empresa está de acuerdo con el control interno?	29
Figura 3. ¿La empresa está debidamente organizada?.....	30
Figura 4. ¿El personal practica los valores éticos?.....	31
Figura 5. ¿Se realizan charlas de concientización sobre control interno?	32
Figura 6. ¿Se asignan las responsabilidades por escrito?.....	33
Figura 7. ¿En la empresa existe una aceptación al control interno?.....	34
Figura 8. ¿Cuenta con una política de identificación de riesgos?	35
Figura 9. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo?	36
Figura 10. ¿Cuándo se identifica un riesgo se implementa su correctivo de inmediato?.....	37
Figura 11. ¿Se evalúa los impactos de los riesgos?.....	38
Figura 12. ¿Han ocurrido eventos que estaban en riesgo?	39
Figura 13. ¿Cuenta con un plan de actividades?	40
Figura 14. ¿Se controlan las actividades realizadas?.....	41
Figura 15. ¿Se ha designado a algún empleado para que realice actividades de control?	42
Figura 16. ¿Existen reportes de controles?.....	43
Figura 17. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?	44
Figura 18. ¿Los documentos emitidos cuentan con la autorización del gerente? .	45
Figura 19. ¿Se realizan charlas de comunicación verbal?.....	46
Figura 20. ¿Los colaboradores reciben capacitación actualizada?	47
Figura 21. ¿Las funciones de supervisión se asignan por escrito?	48

Figura 22. ¿Se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos?.....	49
Figura 23. ¿Se realizan arquezos de caja inapropiados?.....	50
Figura 24. ¿Se cuenta con los expedientes laborales de cada trabajador?	51
Figura 25. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control de ingreso y salida del personal?	52
Figura 26. ¿Capacita a su personal en control interno?	53
Figura 27. ¿El personal reporta sobre su labor realizada?	54
Figura 28. ¿Cuenta con un organigrama y lo utiliza para la gestión?.....	55
Figura 29. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos?	56
Figura 30. ¿Las funciones están delimitadas por escrito?.....	57
Figura 31. ¿La empresa cumple oportunamente con el cumplimiento de sus obligaciones laborales?.....	58
Figura 32. ¿Los colaboradores conocen los reglamentos?.....	59
Figura 33. ¿El área de caja funciona en un lugar seguro?.....	60
Figura 34. ¿Se han llevado a cabo arquezos inopinados?.....	61
Figura 35. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo en caja?	62
Figura 36. ¿Cuenta con una póliza de seguro para el cajero?	63
Figura 37. ¿Generan reportes de cierre de caja diariamente?.....	64
Figura 38. ¿El dinero de las ventas del día se deposita en una entidad financiera?	65
Figura 39. ¿La empresa cuenta con directivas internas para la gestión?	66
Figura 40. ¿Cuenta con un presupuesto operativo?	67
Figura 41. ¿Cuenta con un plan operativo anual de actividades?.....	68
Figura 42. ¿Utiliza un flujo de caja proyectado?.....	69

Figura 43. ¿Las Declaraciones juradas de ingresos se presentan oportunamente a SUNAT?	70
Figura 44. ¿La empresa cumple con las normas que lo rigen?.....	71
Figura 45. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados?	72
Figura 46. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?	73
Figura 47. ¿La empresa cuenta con un FODA alineado a los objetivos estratégicos?.....	74
Figura 48. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial?	75

LISTA DE ABREVIATURAS

- **AICPA:** AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC COUNTERS.
- **COSO:** COMMITTE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY.
- **IIA:** INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS
- **CECOFIS:** CENTRO DE ESTUDIOS DE CONTABLES FINANCIEROS Y DE SEGUROS.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

En nuestro país y ciudades del Perú existen muchas empresas que se dedican a brindar bienes y servicios de los cuales, existen dentro de estas actividades económicas de producción, comercio, entre otras, las del sector minero, donde la empresa SERVICIOS GENERALES D & A. E. I. R. L., ofrece el servicio de alimentación y estadía empleando, de manera general, diversos sistemas para un buen respaldo de su labor.

En el presente trabajo de investigación se quiere demostrar la contribución del control interno en los procedimientos operativos en las áreas de recursos humanos y de caja en la empresa de prestación de SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L. del departamento de Cajamarca, ya que la empresa, materia de estudio, cuenta con un sistema de control interno pero no viene siendo aplicada dentro de la empresa por ende tampoco está aplicada en sus áreas, para que permita controlar, custodiar, programar, y utilizar de manera adecuada sus recursos económicos-financieros, aspectos de gran importancia en las entidades o empresas, es así que podemos demostrar que las áreas de caja y de recursos humanos no cuentan con este sistema por lo que amerita ser punto de estudio.

Al contar con un sistema de control interno muy débil y que no son aplicados, esto no le permitirá contar con la información relacionada a ingresos y salidas del personal, sus horas laboradas, sus funciones desarrolladas, sus comisiones de servicios, sus modalidades de contratación, así como el cumplimiento de sus obligaciones por parte de la empresa en calidad de empleador y así evitar cualquier contingencia financiera laboral en el futuro.

1.1. Planteamiento del problema

1.2. Descripción de la realidad problemática

El problema específicamente es que la empresa servicios generales D&A E. I. R. L. tiene una noción empírica de lo que es el control interno, no teniendo en cuenta de que su implementación total garantiza que la empresa consiga sus objetivos trazados a corto y mediano plazo a través de la eficacia y eficiencia, con personal que garantiza confiabilidad, integridad y responsabilidad, cumpliendo las leyes y normas establecidas para que sea visible en el ámbito económico, financiero y social en nuestro país, es por ello que se recurrió a la información de autores que realizaron investigaciones en el tema a nivel mundial, internacional y local, y así poder dar un enfoque más detallado y exacto de los pasos a seguir para la implementación del sistema de control interno.

Mantilla (2009) nos manifiesta sobre la ambigüedad de la normativa del sistema de control interno, la búsqueda de instrumentos que ayuden a identificar, administrar y mitigar los riesgos de las organizaciones en un contexto económico, ha ocasionado que la actividad de control interno sea un elemento importante en la actualidad para la administración de negocio de las compañías y los entes reguladores, que han recurrido tanto a modelos de referencia nacional como internacional para referir esta labor. No obstante, la ausencia de una homogeneidad en el concepto y estructura del control interno que cada uno de estos modelos planteados, ha dificultado su implementación y adaptación a las diferentes empresas en sus respectivas etapas de desarrollo, que se enfrentan a una gran disyuntiva a la hora de afrontar las situaciones de riesgo en cada sector o área, que puedan ser aplicados en circunstancias existentes en el entorno económico.

Así la evaluación de los sistemas de control interno de las entidades públicas y privadas, es un elemento indispensable para la labor del revisor fiscal, pero dentro de la legislación colombiana no existe una norma que establezca estándares de control.

“Esta información nos indica sobre la importancia del control interno en Colombia y la dificultad que tienen algunas empresas al encontrar un adecuado plan de trabajo ya que en estos casos no existe una única forma de solucionar dichas dificultades presentadas en la empresa ya que el control interno propone variedad de modelos”

Bejerano (2011) al realizar su informe sobre la auditoría nacional revela los serios problemas en el control interno de las empresas en el país de Cuba, aún cuando el 63% de las 768 empresas auditadas 18 más de las previstas inicialmente obtuvo calificación satisfactoria, la cifra es todavía insignificante para lo que necesita el país, dijo la contralora general de la república, Gladys Bejerano, al dar a conocer los resultados previos de la sexta comprobación nacional en el control interno, que concluyó el 31 de mayo.

Según un reporte de Granma, la contralora explico que las acciones se concentraron en la actividad fundamental de las empresas, en cuanto al cumplimiento del plan de la economía, el presupuesto y el sistema tributario.

La ausencia de sistematicidad y profundidad en el análisis del presupuesto de ingresos y gastos, así como su ejecución indebida; pagos anticipados sin respaldo documental y la falta de rigor en el control de los procesos de creación, extinción, traspaso y organización de las entidades, fueron varias de las deficiencias detectadas.

Claros y León (2012) mencionan que el control interno como herramienta de gestión y evaluación considera que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos

con eficiencia, efectividad, economía y legalidad; y para los auditores que, partiendo de su evaluación y determinación de su confiabilidad, se puede emitir una opinión sobre la información generada por las entidades.

Murrugarra (2011) refiere que el control interno, parece a medida del crecimiento económico, las empresas aumentan de tamaño y sus propietarios empiezan a utilizar los servicios de gerentes contratados, lo cual conlleva a que los dueños tengan más cuidado de su patrimonio y en los informes de sus estados económicos y financieros, para evitar y protegerse contra el peligro de errores no intencionales, lo mismo que contra los fraudes cometidos por gerentes y empleados. Actualmente las empresas y negocios aplican control interno ya sea empíricamente o formalmente para el logro de sus objetivos en las áreas de presentación de informes financieros, operacionales y cumplimiento de leyes y regulaciones. En el estudio se puede decir que la empresa Molino San Luis E.I.R.L., solo se lleva a cabo empíricamente un control interno inadecuado, por la falta de control en el área de producción, contabilidad y administración, sin embargo, actualmente solo lleva un control previo e ineficiente, por medio de kardex, reportes diarios, control de asistencia de personal, que es lo que ha generado los resultados económicos, según los estados financieros del Molino San Luis.

El sistema de control interno es un instrumento muy importante para el apoyo gerencial y administrativo de una empresa ya que este se utiliza principalmente con el propósito de lograr que se efectúen las operaciones con eficiencia y eficacia, proteger y custodiar los bienes y derechos empresariales y generar una información contable y oportuna, para una buena toma de decisiones, por lo tanto alienta el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, a través de la aplicación de los diversos instrumentos de gestión (manual de funciones, manual de procedimientos,

reglamentos, directivas internas y acuerdos empresariales y otros), en la empresa SERVICIOS GENERALES D & A E. I. R. L. del departamento de Cajamarca, a la fecha lleva un sistema de control interno pero no se ha implementado este sistema en las áreas de recursos humanos y caja, ésta última la más afectada.

En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad mejorar las áreas antes mencionadas que desarrolla la empresa a través de un sistema de control interno en el cual se desarrollara de manera clara, precisa y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir, para poder ayudar a alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad en la empresa.

Gómez, Huaylinos y Peña (2015) mencionan que el sistema de control interno tiene un efecto altamente significativo en el cumplimiento de los objetivos, algunos estudios afirman que las organizaciones no cuentan con este sistema, normativas, políticas empresariales y procesos estructurados para el proceso de cobranza, y producir retrasos y la mala gestión de las empresas.

1.3. Definición del problema

1.3.1. Problema General

¿En qué medida el control interno contribuye en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa “Servicios Generales D&A E. I. R. L.” del departamento de Cajamarca, año 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿El control interno de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. se aplica de manera integral?
- ¿Los procedimientos operativos de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. son eficientes?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el control interno contribuye en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa “SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L.” del departamento de Cajamarca, año 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el control interno de la empresa “Servicios Generales D&A E. I. R. L.”.
- Analizar los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa “SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L.”.

1.5. Justificación del problema e importancia

Se han realizado diversos estudios acerca del sistema de control interno, aún no se ha considerado el estudio específico de las áreas de empresas o instituciones, en ese sentido, la presente investigación hará uso del método científico y de un estudio descriptivo correlacional que permitirá conocer la realidad problemática identificando las características de las variables control interno y procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja e identificando la relación existente, además, se evaluará las deficiencias del control interno en los procedimientos operativos en dichas áreas de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., a través de resultados obtenidos de la aplicación de encuestas al personal de la empresa y que sus respuestas contribuirán a describir los aspectos positivos que ocasiona la correcta implementación y de esta manera se proporcionará a la gerencia y trabajadores la implementación total del sistema de control interno para buscar la eficiencia y eficacia en sus actividades, aplicando herramientas de inspección, vigilancia, revisión y registro de los procedimientos que se desarrollan en las empresas, los cuales harán que se refleje la responsabilidad laboral y productividad, satisfaciendo la necesidad de los clientes y alcanzado las metas trazadas, así mismo, servirá como herramienta metodológica para profesionales contables para evaluar el control interna en diferentes entidades públicas que deseen evitar dificultades en su desarrollo.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos teóricos de la investigación

2.2. Antecedentes teóricos

En las siguientes líneas plasmaremos diferentes criterios de distintos autores para poder entender con claridad acerca del control interno y la contribución en base a los procedimientos operativos de las áreas de personal y caja de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., del departamento de Cajamarca.

2.2.1. A nivel internacional

En el trabajo de investigación de Crespo y Suarez (2014) realizada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, en la escuela de ciencias contables en Guayaquil - Ecuador, se implementó y elaboró un sistema de control interno en el periodo 2012-2013, caso Multitecnos S. A., concluyeron que esta empresa no cuenta con un sistema de control interno, evidenciándose la ausencia de responsabilidad, funciones, como también no define el orden jerárquico correspondiente, haciendo que las labores no sean realizadas a plenitud lo que origina errores, costos y desvíos de esfuerzos necesarios en la empresa.

Rojas (2007) en su tesis de maestría hecho en la Universidad de San Carlos de Guatemala en la facultad de ciencias económicas, trata del diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos, ajustándose a las necesidades y requerimientos de cada conjunto, debe consistir en un sistema que permite tener una confianza módica de que sus acciones administrativas se ajustan los objetivos trazados, normas legales y estatutarias aplicados en la organización y evitar un exceso de control ya que podría ser costoso y no ayudaría a la empresa. Además, debe tener un cuidado al diseñarse,

porque las irregularidades limitan la iniciativa y la creatividad de los trabajadores.

Ochoa (2011) sostiene en su tesis realizada en la Universidad de Michoacán en San Nicolás de Hidalgo, titulado “importancia del control interno en inventarios”, menciona que la importancia vanguardista del tema del control interno va en aumento en estos últimos años, ya que se evidenció problemas dentro de la administración empresarial a causa de no emplear dicho concepto que debe ser claro e implementado correctamente.

Estupiñán (2014) dice que el control interno, es un proceso que lo ejecuta la junta directiva o consejo de la administración de la empresa, por lo integrantes que conforman la dirección empresarial y las personas que laboran dentro de la entidad, orientada a generar certidumbre legítima para la consecución de objetivos como la validez, eficiencia de los procesos, transparencia de datos financieros y regirse por la leyes y regulaciones imputables.

2.2.2. A nivel nacional

Villamil (2015) señala que el control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos verificables espontáneo que se originan por concordar datos de reportes de las diversas áreas o departamentos operativos; en el renglón de efectivo, los inventarios son usualmente de interés mayoritario en significancia dentro de la empresa por su cuantía y también por las utilidades que nacen de la empresa, es por esto que es importante que su implementación eficiente del sistema de control interno, es necesario y tiene una serie de ventajas como reducir los altos costos financieros, fraudes, hurtos o daños físicos.

Bardales (2018) en su tesis realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, en la ciudad de Chimbote – Perú, caracteriza el control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, usando un caso específico, la empresa BEATRIZ E.I.R.L., incide en el uso de los procedimientos del control interno ya que está fuertemente ligado a la eficiencia y eficacia de la producción, ya que al controlar mejor habría menos errores, lo que conlleva a óptimos resultados.

El crear planes de contingencia también sería de utilidad puesto que los riesgos que se puedan generar durante los procedimientos de la empresa, podrían minimizarse y a la vez, reducir los costes innecesarios. Fiscalizar, verificar y actuar sobre las medidas implementadas, reforzarían el control interno y daría pase a la efectividad.

Mino (2014) en su trabajo de investigación correlaciona el clima organizacional con el desempeño de los trabajadores, en un caso bien específico que en este caso fue un restaurante de nombre Parrillas MARAKOS 490, en el departamento de Lambayeque – Perú, este trabajo realizado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la misma ciudad, menciona que la correlación fue medida con instrumentos como la encuesta pero a la escala de Likert, cuyas mediciones miden dimensiones como la productividad, procedimiento del área a contrato, conductas, aspectos físicos, visión de servicio, perspectiva de los productos y que se ligan con el empeño laboral y la estructura administrativa.

Carvajal (2019) expresó que, aunque el control interno va ligado, generalmente a la actividad de auditoría externa e interna, existen muchas empresas que al no tener que someterse a la actividad de auditoría no contemplan con relevancia de control

interno al servicio de la gestión. Por ello independientemente de que constituye una herramienta básica al servicio de la auditoría, destacando la relevancia de cara al control de gestión. El control interno constituye una disciplina integral al servicio de la dirección constituyendo su propósito la implementación de instrumentos y que coadyuven a proporcionar a la dirección la convicción objetiva de que actuación empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

2.2.3. Marco histórico

La concepción del control interno no es tan amplia como otras ramas de gestión de sistemas empresariales, se introdujo el término de control interno en 1949 por su siglas en inglés AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), quienes definieron a este sistema como los medios y planes coordinados de las empresas para garantizar la seguridad de sus activos, ver su cobertura y la fiabilidad de sus datos, asegurando así, su política de gestión y aumentar su efectividad. Hoy en día la definición del control interno ha venido modificándose durante el tiempo donde ya se menciona al liderazgo para asegurar los activos de las empresas.

En 1992, el modelo COSO implementa la definición de los riesgos y el mismo control interno, a partir de ello ya no solo se estudia los errores de contabilidad sino que se adelantó con premisas de prevención para evitarlo y tener un análisis más detallado de los procesos de control y las esferas de gestión.

En el 2002 se emitió la Ley de Sarbanes-Oxley en los Estados Unidos por Enron, Ahold, Worldcom, Parmalat y otros, y pusieron énfasis en la efectividad y los medios de implementación del sistema de control, bien definidos y concretos (Vaclovas, 2012, p. 10).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Control interno

El control interno es un proceso con una serie de acciones coordinadas e integradas, ejecutado por los altos mandos de las empresas y el personal que se ha diseñado para identificar riesgos potenciales que podrían afectar a las empresas y que está orientado a la consecución de los objetivos y dar seguridad razonable.

Componentes del control interno

De acuerdo a la IIA, siglas en inglés que significa Institute of Internal Auditors, el entorno de control es la base donde se contribuirá el sistema efectivo de control interno de una entidad que busca la consecución de sus objetivos, proporcionar los informes financieros confiables, trabajar de manera eficiente y efectiva, cumplir con las leyes y estipulaciones del estado y proteger sus activos; en la Tabla 1 se mencionan estos componentes.

a. Riesgos

Mantilla (2005) comenta que “la evaluación de los riesgos será parte fundamental para que se puedan gestionar posteriormente ya que el riesgo se puede definir como la posibilidad de ocurrir un evento y el impacto, que de alguna manera afectaría el desarrollo de las actividades de las empresas” (p. 25).

b. Actividades de control

Mantilla (2005) afirma que son los procedimientos estandarizados mediante políticas y procedimientos a seguir que evitan caer en error y generar riesgos, se emplean de manera preventiva y se aplica en todos los niveles de organización (p. 20).

c. Información

Perdomo (1987) dice que la gerencia de las entidades las obtiene mediante fuentes externas e internas con la finalidad de ayudar al control interno y con ayuda de la comunicación quien lo difundirá a todos los niveles organizaciones según requiera (p. 5).

d. Actividades de monitoreo

Mantilla (2003) comento que el monitoreo de forma rutinaria que emplean las organizaciones para verificar que los cinco componentes antes descritos del sistema de control interno, están funcionando correctamente en la consecución de sus objetivos y la oferta de sus bienes y servicios (p. 7).

Tabla 1. Componentes del control interno

Componentes	Principios
Ambiente de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. Ejerce la responsabilidad de supervisión. Establece estructura, autoridad y responsabilidad.
Evaluación de riesgos	Especifica objetivos adecuados. Identifica y analiza el riesgo. Evalúa el riesgo de fraude. Identifica y analiza cambios significativos.
Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control. Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología. Implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos.
‘Información y comunicación	Utiliza información relevante. Se comunica internamente. Se comunica externamente.
Actividades de monitoreo	Lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas. Evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: Schandl & Foster (2019)

2.4. Marco conceptual

El control interno es el método general con la cual se lleva a cabo la administración como esencia de una organización destinada a satisfacer las necesidades; asimismo, cualquiera de los diversos medios para supervisar, dirigir la operación u operaciones en general de una empresa (Kholer, 1995, p. 17).

La legalidad del control interno se estipula en la ley N° 28716, que la fundamenta en cinco componentes funcionales:

Ambiente de control:

- Actividades de control gerencial
 - Información y comunicación
 - Supervisión
- Evaluación de riesgos
- Con respecto al control interno, la contraloría general establece:

A nivel profesional impartida durante la etapa académica, en el marco de sus funciones y ciclo gerencial, se define como la medida y corrección de la realización de las acciones empresariales que deben garantizar el cumplimiento de objetivos y propósitos proyectados para alcanzarlos, además, es el proceso de supervisar los procedimientos, que son planeados y corrigen cualquier variante significativa (Contraloría General de la República, 2019, p. 2).

- En términos de auditoría, el control interno abarca la organización, políticas y métodos acatados por la dirección general de la entidad, para regir las operaciones y fomentar las responsabilidades que deben ser cumplidas cabalmente para los óptimos resultados esperados (Meléndez, 2016, p. 14).

- Los recursos deben estar debidamente interrelacionados con las actividades del control interno para que se puedan tomar acciones necesarias, para evidenciar los errores accidentales durante el proceso contable o posibles fraudes, el seguimiento no solo es un instrumento de prevención, constituye algo imprescindible para la eficiencia administrativa.
- Vilorio (2005) menciona que son factores que repercuten en el sistema de control interno de una entidad (p. 15).

De igual manera Salazar (2014) nombra al control como garante de seguridad razonable a los procesos, actividades y labores que realizan, estos estarán orientados a los objetivos fortalecidos con la eficacia de la empresa y/o organización, con transparencia, control y rendir las cuentas generadas durante el trabajo en conjunto (p. 35).

Por su parte Santillana (2015) menciona que el control interno es un plan de organización, un conjunto de métodos, observaciones, políticas impuestas y acciones acatadas por la entidad para proteger los recursos, verificando precisión y confiabilidad de la información financiera y/o administrativa (p. 26).

2.4.1. Procedimientos operativos

Flores (2015) los denomina como actividades organizadas por etapas que forman procesos legítimos, estructurados para organizar, ejecutar, controlar y relacionar las funciones de la empresa (p. 81).

Koontz (1995) por su parte menciona que el proceso tiene fases como las de planear, integrar, organizar y la dirección y control (p. 6).

El proceso de gestión administrativa se encuentra dividido en cuatro dimensiones, las cuales son: planeación, organización, dirección y control.

2.4.2. Área de caja

El área de caja comprende a las entradas y salidas del dinero, realiza movimiento de los recursos monetarios de la empresa con el fin de que ésta área sea específica para los pagos del personal, proveedores, dirección general y otros.

Se hacen los pagos a través de cheques y se abona cuando el depósito se hace en la misma entidad bancaria, Indicando el efectivo, vales o cheques que se encuentren en las ventanillas de la entidad bancaria. (Bernal, 2017, p. 345)

En otras palabras, Paredes (2016) lo define como el “área dónde el personal que labora vigila el control integro de la circulación del efectivo, tanto ingresos como egresos de la entidad” (p. 5).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

El control interno contribuye directamente en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., Cajamarca, 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

- El control interno de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.” si se aplica de manera integral
- Los procedimientos operativos de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.” si son eficientes

2.5.3. Variable independiente

Control Interno

Son las operaciones dentro de un proceso integrado por la dirección administrativa y el personal que lo compone que ofrece seguridad razonable en la consecución de objetivos de la empresa, que son lo siguiente: eficacia y eficiencia de los procedimientos administrativos (Del Toro, 2005, p. 3).

2.5.4. Variable dependiente

Procedimientos Administrativos

El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo (Nava, 1970, p. 18).

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de las variables el control interno y procedimientos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.

Variab	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
V.I.: CONTROL INTERNO	Es el proceso integrado a las operaciones efectuadas por la empresa y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:-Confabilidad de la información-eficiencia y eficacia de las operaciones-Cumplimientos de las leyes, reglamentos y políticas establecidas- Control de los recursos, José C. del Toro Ríos (2005) Centro de estudios de contables Financieros y de Seguros CECOFIS).	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Delegación de funciones. • Estructura organizativa. • Ejercicio de autoridad. 	1,23,4 5,6	Cuestionarios sobre el control interno de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Política de evaluación de riesgos. • Mitigación de riesgos. 	7,8 9,10	
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos ocurridos. • Responsables de control. • Reportes de control. 	11,12 13,14 15,16	
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de hechos. • Charlas informativas. 	17,18 19,20	
		Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de supervisión • Implementación de correctivo. 	21,22 23	
		En Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de asistencia. • Capacitación. • Derechos del trabajador. • Rendimiento laboral. 	1,2 3,4 5,6 7,8	
		En caja	<ul style="list-style-type: none"> • Arqueos. • Cobertura de seguros. • Seguridad. 	9,10 11,12 13,14	
		De acuerdo a reglas	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos. • Reglamento interno. • Directivas. 	15,16 17,18 19,20	
		De acuerdo a políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias. • Manual de organización y funciones. 	21,22 23,24	
		V.D.: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	El procedimiento operativo es el cause formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. Alfonzo N.,(1980)		

Fuente: Elaboración del autor

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente Investigación es descriptiva correlacional, ya que permitirá conocer la realidad problemática identificando las características de las variables (control interno y procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja), de las que luego se procederá a establecer su relación.

Es exploratorio porque se generará información básica a través de la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos respecto a una determinada realidad, según Hernández (2014) señaló que a nivel de investigación exploratorio se define como “los estudios que se efectúan cuando el objeto es examinar a un tema o un problema de investigación, del cual se tiene muchas dudas” (p.1).

Descriptivo porque se describirá la variable X: “control interno” y la variable Y “procedimientos operativos” de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., en el año 2018; en palabras de Hernández (2014) explica que la investigación descriptiva pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan (p. 3).

Correlacional, ya que estudia la forma como se relacionan dos o más variables o categorías en un momento único de manera correlacional o causal (Arbaiza, 2014, p. 5).

3.2. Diseño de investigación

No experimental, porque se observarán las situaciones reales dentro de las áreas sin manipular las variables de estudio en su ambiente natural. “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, 2014, p. 3).

Kelinger (1983) señala que “la investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones” (p. 10).

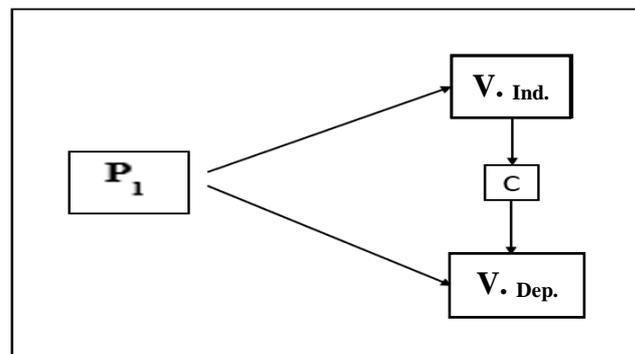


Figura 1. Diseño de la investigación.

Dónde:

P1: Población de empresa servicios generales D & A E.I.R.L.

V. Ind.: Variable independiente Control interno.

V. Dep.: Variable dependiente Procedimientos operativos

C: Contribución del control interno

Corte Transversal. Asimismo, la investigación es de corte transversal ya que recolecta datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo determinado.

3.3. Área de investigación

3.3.1. Unidad de análisis

Para los resultados de la presente investigación, se consideró como unidad de análisis a la empresa de SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L.

3.3.2. Población

Se determinó como población a los 29 colaboradores de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L.

3.3.3. Muestra

En la presente investigación la muestra es igual a la población, es decir los 29 trabajadores de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., pertenecientes a las área de recursos humanos y caja, de los cuales nos van a suministrar datos relevantes, necesarios para el investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas:

3.4.1. Técnica de observación

Esta técnica nos permitira controlar, analizar y examinar todos los hechos que suceden a nuestro alrededor y dar marcha a obtener información fidedigna. Tal como expresó Mira y Turpin (2007) la observación “nos permite tener información acerca de un acontecimiento tal y como este se produce, siendo una de las técnicas más empleadas para recoger información del escenario en el que tiene lugar la investigación” (p. 11).

3.4.2. Técnica de la encuesta

La presente técnica se aplicará con la finalidad de recolectar los datos teniendo en cuenta cada variable seleccionada, con sus dimensiones e indicadores los cuales están plasmados en la matriz de operacionalización de variables. Además, es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

Malhotra. (2008) expresó que, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica (p. 1).

Por otro lado Gutiérrez y Casielles (2005) indicaron que, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las repuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (p. 119).

3.4.3. Instrumentos

Se utilizará el cuestionario como instrumento, ya que, de acuerdo a la escala de Likert, la escala ordinal los ítems se ordenan de “más” a “menos” y se usa en escala de intervalos con la finalidad de analizar estadísticamente y correlaciones entre datos ordenados y cálculo de medianas (O’Shaughnessy, 1991, p. 101).

Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o negaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de los individuos.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Técnicas de análisis de datos

Para el procedimiento y análisis de datos se llevará a cabo en forma computarizada utilizando programas estadísticos adecuados al objetivo de estudio, como son: Microsoft Office-Excel, SPSS para cumplir con las siguientes etapas de la investigación:

Consistencia de los datos

Consiste en hacer una depuración de los datos recopilados; ya que a veces es preciso eliminar datos innecesarios, falsos o equivocados, proporcionados por algunos encuestados.

Clasificación de la información

Consiste en agrupar los datos mediante el uso de la estadística descriptiva.

- Tabulación de los datos. Permitirá agrupar los datos en indicadores por cada dimensión.
- Presentación de los resultados. consiste en la elaboración de cuadros, tablas, gráficos y figuras tomando como fuente la tabulación de los datos.
- Estadística descriptiva: Análisis estadístico de los resultados de las 29 encuestas aplicadas sumadas a su prueba de confiabilidad, correlaciones y gráficos de barras.

3.6. Interpretación de datos

3.6.1. Evaluación de la información recolectada de la empresa sobre control interno

La información pertinente al sistema de control interno de la empresa de prestación de SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., del departamento de Cajamarca, se recopiló solicitando a dicha entidad los registros de ventas, boletas, estados financieros, relación de personal, facturas de ventas y créditos, entre otros.

Se estudió la actividad económica de la empresa, siendo la de ofrecer servicio de alimentación en el sector minero, la principal.

3.6.2. Aplicación de encuesta

La técnica utilizada en el presente trabajo ha sido la encuesta, y como instrumento se ha utilizado el cuestionario, se ha elaborado un cuestionario de 23 preguntas para la variable control interno y otro de 24 para la variable procedimientos operativos, lo que nos ha permitido obtener la información que ha sido otorgada por cada uno de los colaboradores encuestados.

3.6.3. Tabulación de cuadros

Se elaboró cuadros en Excel analizando la frecuencia de sus repuestas por cada pregunta, tomando los 47 datos como el 100% y clasificados de acuerdo a su valoración.

3.6.4. Representación gráfica

Luego de haber realizado los cálculos pertinentes de las 29 encuestas aplicadas, se elaboró gráficas dónde se evidencia de forma más clara las opiniones de cada trabajador y se realizó la interpretación.

3.6.5. Análisis estadístico

Se empleó el procedimiento descriptivo ya que las variables “Control interno” y “Procedimientos operativos” son de naturaleza continua, además, al ser valores cualitativos de escala ordinal, no numéricos y hay orden entre ellos.

Análisis de respuestas de encuestados

Se vierte el contenido en tablas los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, tomando en cuenta la escala de valoración (si, en proceso y no) con valores ordinales de 3, 2 y 1, respectivamente.

Análisis de frecuencias

La tabla donde se muestran las frecuencias, son distribuciones de frecuencias de la variable, donde están las frecuencias acumuladas correspondiente a todos los valores obtenidos a través de la encuesta, con una escala de valoración de: si, en proceso y no.

Gráficos de barras

El procedimiento de frecuencias se utilizó para obtener gráficos básicos de barras, cada valor de las variables estudiadas, se le asigna una barra con altura equivalente a su frecuencia porcentual.

Prueba de confiabilidad

Se comprueba la confiabilidad de los datos estudiados mediante la prueba de Alfa de Cronbach, ya que su valor obtenido mide la fiabilidad a través de ítems con la premisa de que si están próximas al valor de 1.00, habrá más correlación entre los valores.

Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	>0.9	ES EXCELENTE
Coeficiente alfa	>0.8	ES BUENO
Coeficiente alfa	>0.7	ES ACEPTABLE
Coeficiente alfa	>0.6	ES CUESTIONABLE
Coeficiente alfa	>0.5	ES PROBABLE
Coeficiente alfa	<0.5	ES INACEPTABLE

Fuente: Tomado de Sánchez (2019)

3.6.6. Establecer conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos durante este estudio, se hicieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes, tomando en cuenta los objetivos descritos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Prueba de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Según Melendro (2011) para garantizar la consistencia de las medidas de los factores y datos obtenidos, se tienen que realizar una prueba de confiabilidad, la prueba de Alfa de Cronbach se define como el coeficiente de confiabilidad que de acuerdo al autor, tiene un límite inferior de 0.70, aunque puede tener también valor de 0.60 y otros autores señalan que puede ser mayor de 0.50.

Tabla 4. Alfa de Cronbach para la variable control interno

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,564	0,690	23

Tabla 5. Alfa de Cronbach para la variable procedimiento operativos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,621	0,624	24

Según la Tabla 4 y la Tabla 5, a través de la comparación de medias entre pares de preguntas, el valor del Alfa de Cronbach para la variable Control Interno es 0.690 y para la variable Procedimiento Operativos es de 0.624, cumple con lo establecido por el autor, por lo tanto, el conjunto de preguntas desarrolladas en esta encuesta es confiable porque tiene buena consistencia interna.

4.1.2. Análisis descriptivo de frecuencias de las variables

Confirmando la validez del instrumento de recolección de datos, se procedió a un análisis descriptivo de las variables intervinientes, el control interno y los procedimientos operativos.

ÁREA: CONTROL INTERNO
SUB-ÁREA: AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 6. ¿El jefe de la empresa está de acuerdo con el control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	21	72,4	72,4	72,4
	NO	8	27,6	27,6	100,0
Total		29	100,0	100,0	

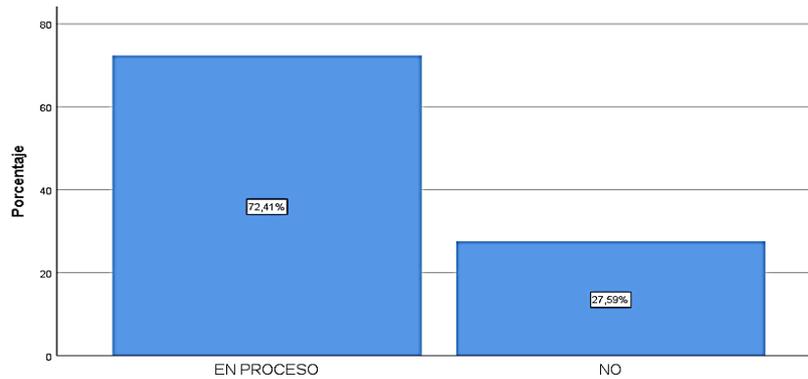


Figura 2. ¿El jefe de la empresa está de acuerdo con el control interno?

Análisis e interpretación:

Según resultados podemos apreciar que 72,4 % aún están en proceso de asumir que el control interno pueda emplearse, dentro de sus áreas mientras que el 27,6% no asume que pueda emplearse el control interno dentro de sus áreas.

Tabla 7. ¿La empresa está debidamente organizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

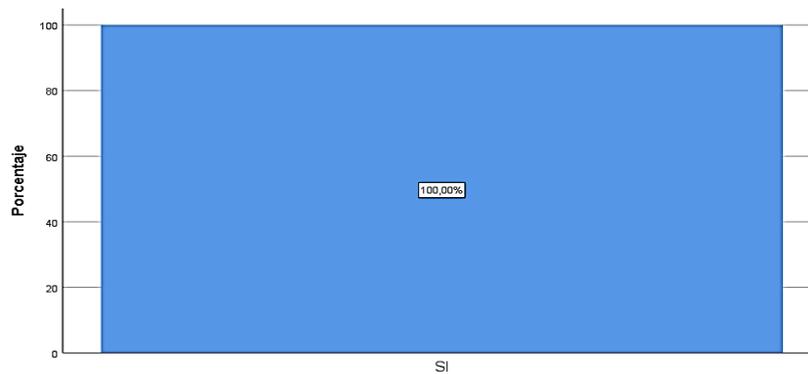


Figura 3. ¿La empresa está debidamente organizada?

Análisis e interpretación:

El 100 % de encuestados señalan que la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., se encuentra organizada.

Tabla 8. ¿El personal practica los valores éticos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
Válido SI	28	96,6	96,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

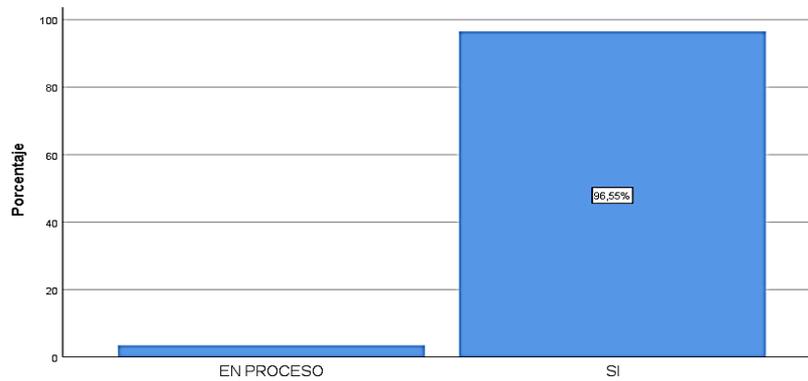


Figura 4. ¿El personal practica los valores éticos?

Análisis e interpretación:

El 96.6% de personas encuestadas contestaron que los integrantes de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., si practican valores éticos, mientras que el 3.4% aún están en proceso de cumplir y practicar los valores éticos.

Tabla 9. ¿Se realizan charlas de concientización sobre control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	96,6	96,6	96,6
	SI	1	3,4	3,4	100,0
Total		29	100,0	100,0	

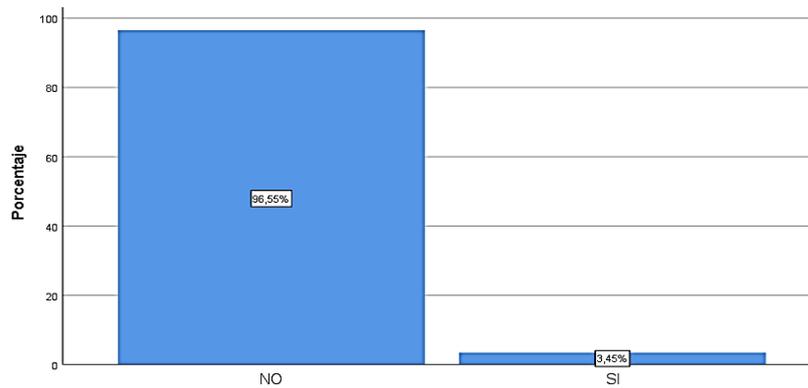


Figura 5. ¿Se realizan charlas de concientización sobre control interno?

Análisis e interpretación:

Del 100 % de encuestados señalan que la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., el 96,6% dicen no contar con charlas de concientización sobre control interno, mientras que 3,4% si han llevado algunas charlas.

Tabla 10. ¿Se asignan las responsabilidades por escrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

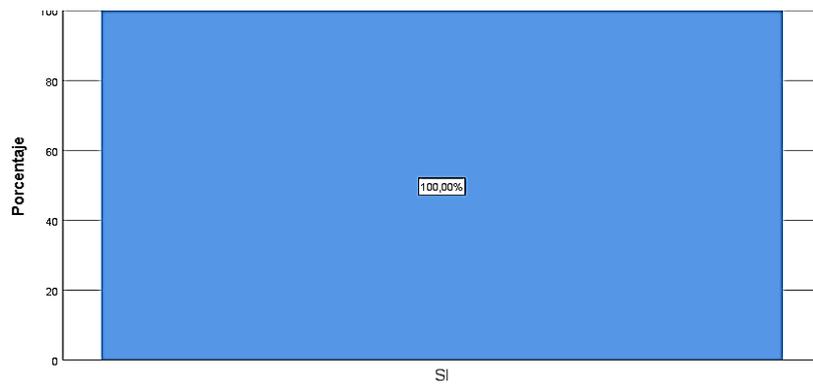


Figura 6. ¿Se asignan las responsabilidades por escrito?

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados contestaron que los integrantes de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., si cuentan con responsabilidades designadas correctamente por escrito.

Tabla 11. ¿En la empresa existe una aceptación al control interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	3,4	3,4	3,4
Válido EN PROCESO	24	82,8	82,8	86,2
NO	4	13,8	13,8	100,0
Total	29	100,0	100,0	

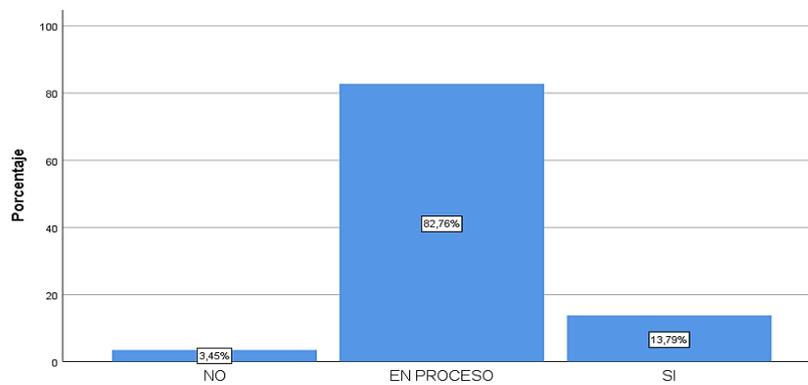


Figura 7. ¿En la empresa existe una aceptación al control interno?

Análisis e interpretación:

El 82,8% de encuestados afirman que aun hay dificultades aún tiene dificultades para poder aceptar al control interno como parte fundamental para la realización de sus actividades mientras que el 3,4% afirman que si hay una aceptación del control interno.

Tabla 12. ¿Cuenta con una política de identificación de riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

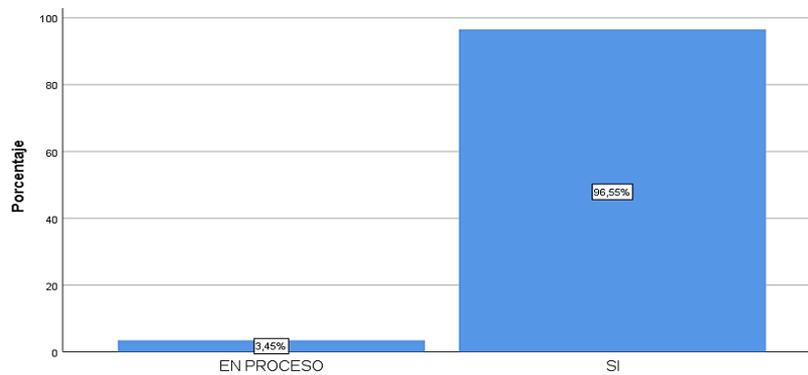


Figura 8. ¿Cuenta con una política de identificación de riesgos?

Análisis e interpretación:

El 96,6% del total de encuestados afirmaron que si cuentan con una identificación de sus riesgos dentro de la empresa Servicios Generales D&A, mientras que el 3,4% afirman que no cuentan con una política de identificación.

Tabla 13. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

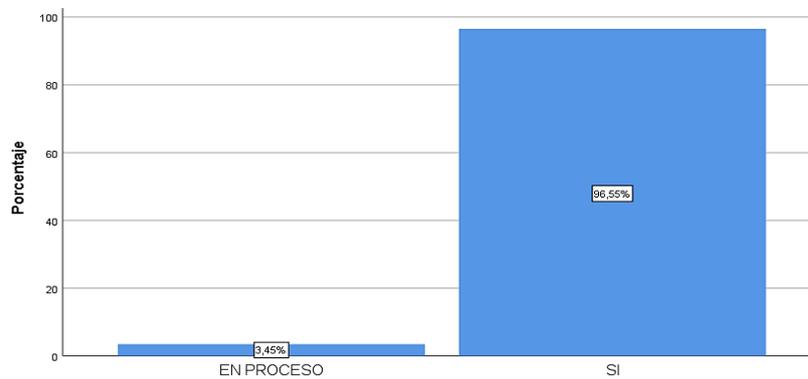


Figura 9. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo?

Análisis e interpretación:

EL 96,6% del total de encuestados afirman que si cuentan con medidas para prevenir riesgos dentro de la empresa servicios generales D&A E. I. R. L.

Tabla 14. ¿Cuándo se identifica un riesgo se implementa su correctivo de inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

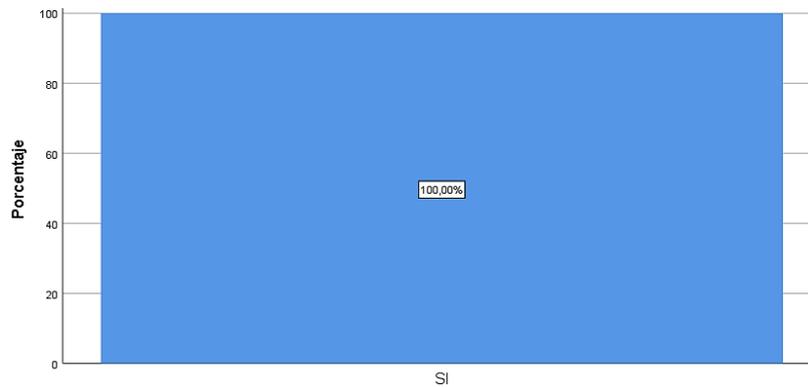


Figura 10. ¿Cuándo se identifica un riesgo se implementa su correctivo de inmediato?

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados afirman el 100% que la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. si implemente el correctico correspondiente en el momento apropiado.

Tabla 15. ¿Se evalúa los impactos de los riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

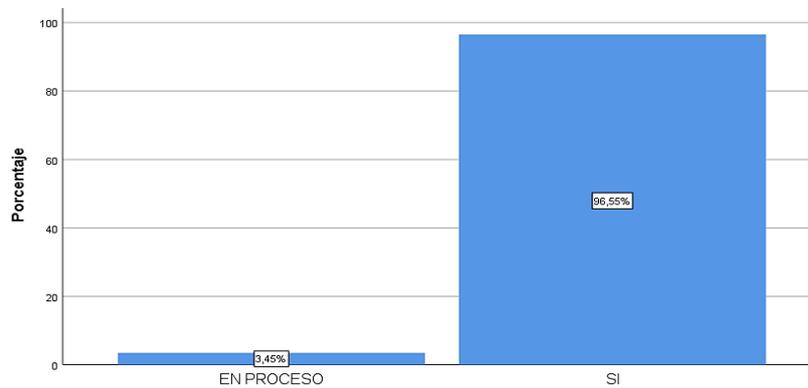


Figura 11. ¿Se evalúa los impactos de los riesgos?

Análisis e interpretación:

Según los resultados de los encuestados afirman en su totalidad con un 96,6% que la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. si evalúa los impactos de los riesgos mientras que el 3,4% aun están en proceso.

Tabla 16. ¿Han ocurrido eventos que estaban en riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	3	10,3	10,3	10,3
	SI	26	89,7	89,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

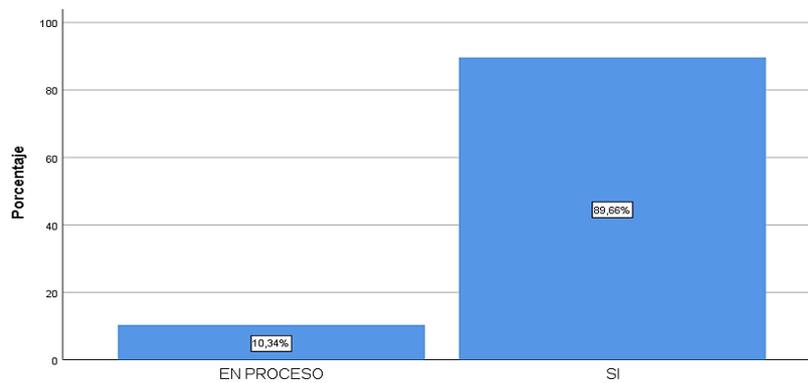


Figura 12. ¿Han ocurrido eventos que estaban en riesgo?

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada a la empresa Servicios Generales D&A con un 89,7% afirman que si han ocurrido eventos que estaban en riesgo los cuales atendieron en el momento propicio.

SUB-ÁREA: Actividades de control

Tabla 17. ¿Cuenta con un plan de actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

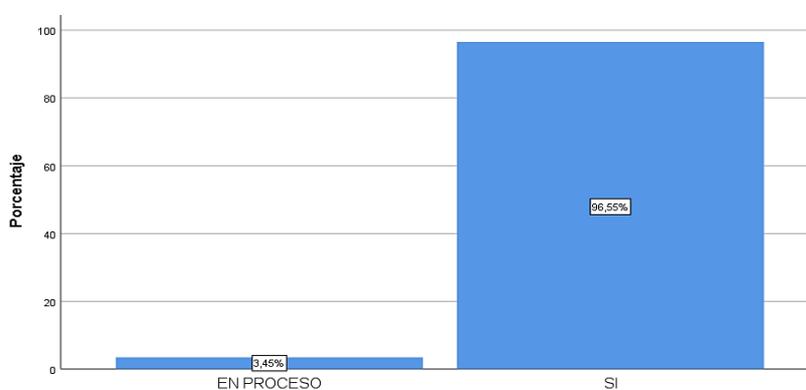


Figura 13. ¿Cuenta con un plan de actividades?

Análisis e interpretación:

El 96,6% afirmaron que la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., si cuentan con un plan de actividades estipuladas para sus funciones.

Tabla 18. ¿Se controlan las actividades realizadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NO	1	3,4	3,4	3,4
Válido	SI	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

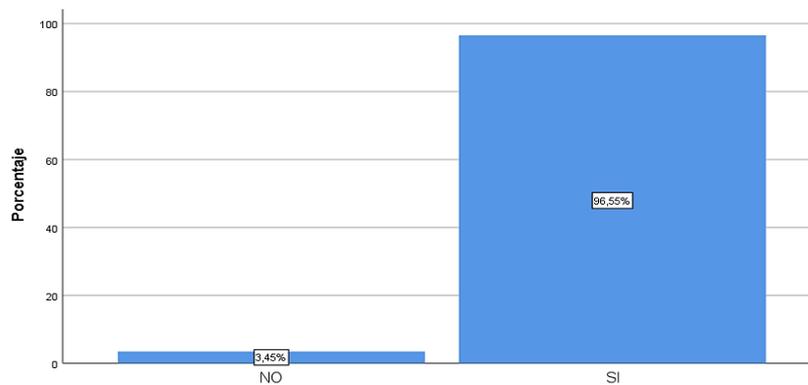


Figura 14. ¿Se controlan las actividades realizadas?

Análisis e interpretación:

El 96.6% de las personas encuestadas contestaron que si cuentan con controles dentro de las actividades realizadas en la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L, mientras que 3.4% no hacen control de sus actividades realizadas.

Tabla 19. ¿Se ha designado a algún empleado para que realice actividades de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	2	6,9	6,9	6,9
	SI	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

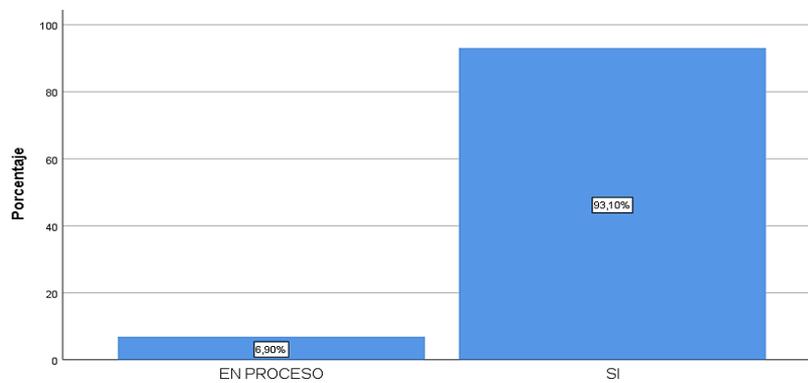


Figura 15. ¿Se ha designado a algún empleado para que realice actividades de control?

Análisis e interpretación:

Según los encuestados 93.1% la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. si cuenta con una persona designada para realizar las actividades de control dentro de esta.

Tabla 20. ¿Existen reportes de controles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

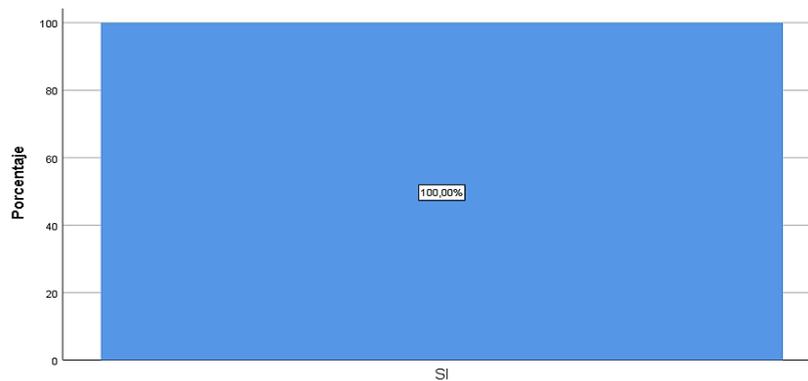


Figura 16. ¿Existen reportes de controles?

Análisis e interpretación:

Según los encuestados afirman el 100% que si existen reportes de controles en la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.

SUB-ÁREA: Información y comunicación

Tabla 21. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

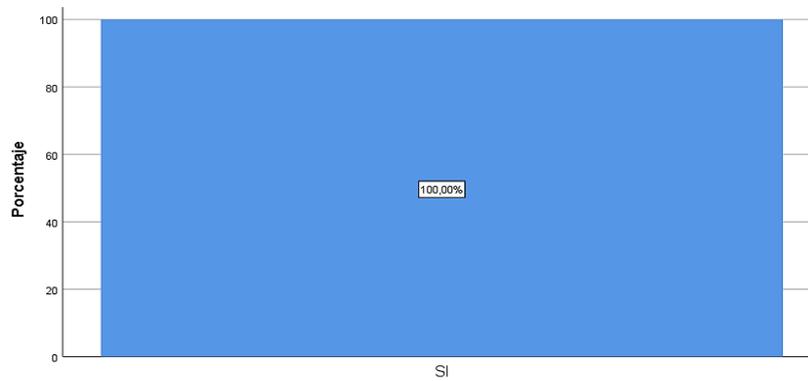


Figura 17. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas (100%) encuestadas afirman que las instrucciones a su personal si están asignadas por medio escrito.

Tabla 22. ¿Los documentos emitidos cuentan con la autorización del gerente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

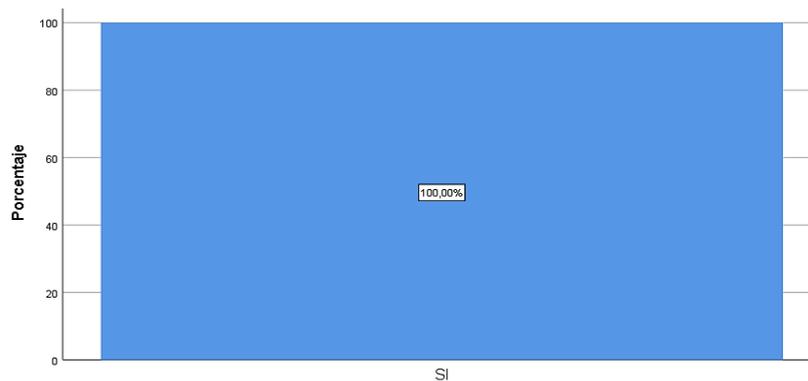


Figura 18. ¿Los documentos emitidos cuentan con la autorización del gerente?

Análisis e interpretación:

Obteniendo los resultados de la encuesta realizada, el 100% de trabajadores de la empresa aseguran que los documentos emitidos en la empresa si cuentan con la autorización del gerente.

Tabla 23. ¿Se realizan charlas de comunicación verbal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	28	96,6	96,6	96,6
SI	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

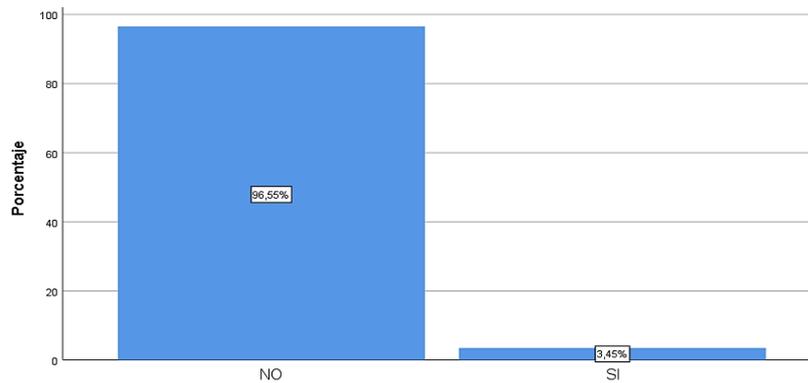


Figura 19. ¿Se realizan charlas de comunicación verbal?

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados observamos que el 96,6% de personas afirmaron que no se realizan charlas de comunicación verbal lo cual es un punto débil de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.

Tabla 24. ¿Los colaboradores reciben capacitación actualizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	13,8	13,8	13,8
	SI	25	86,2	86,2	100,0
Total		29	100,0	100,0	

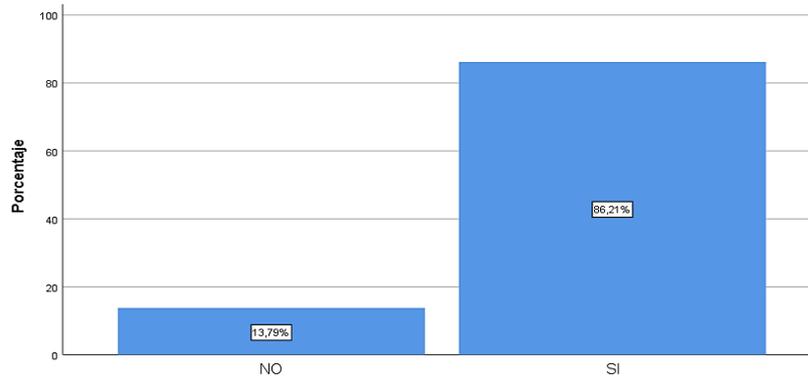


Figura 20. ¿Los colaboradores reciben capacitación actualizada?

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados afirman el 86,2% que si reciben capacitación actualizada dentro de la empresa.

SUB-ÁREA: Supervisión y monitoreo

Tabla 25. ¿Las funciones de supervisión se asignan por escrito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	3,4	3,4	3,4
EN PROCESO	1	3,4	3,4	6,9
SI	27	93,1	93,1	100,0
Total	29	100,0	100,0	

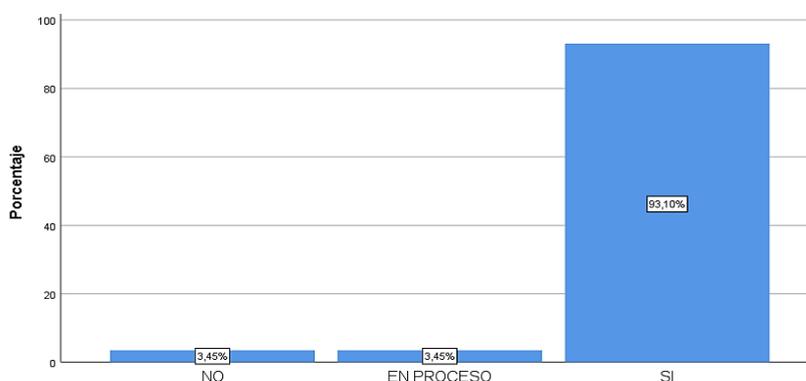


Figura 21. ¿Las funciones de supervisión se asignan por escrito?

Análisis e interpretación:

El 93.1% de las personas encuestadas contestaron que si asignan unciones de supervisión por escrito en la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L, mientras que 3.4% está en proceso de supervisión por escrito en la empresa.

Tabla 26. ¿Se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
Total		29	100,0	100,0	

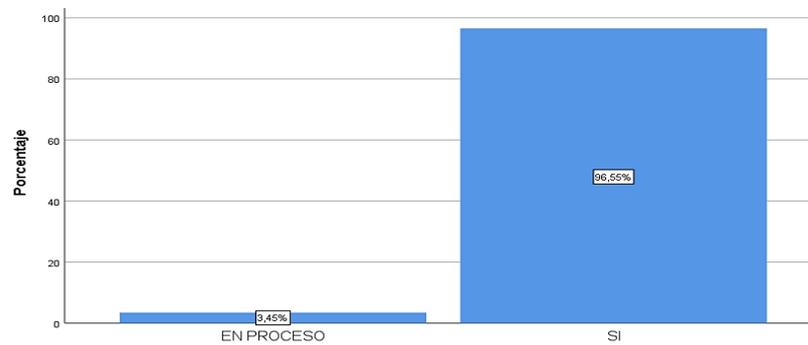


Figura 22. ¿Se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos?

Análisis e interpretación:

Del 100% de personas encuestadas el 96,6 % a firma que si se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos.

Tabla 27. ¿Se realizan arqueo de caja inapropiados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	3,4	3,4	3,4
	EN PROCESO	23	79,3	79,3	82,8
	SI	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

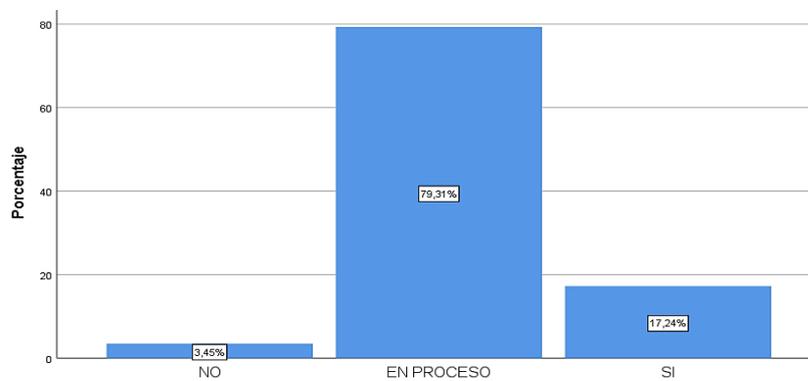


Figura 23. ¿Se realizan arqueo de caja inapropiados?

Análisis e interpretación:

Según resultados de la encuesta, del 100% de encuestados el 79,3% afirman que si hay arqueo de caja inapropiados dentro de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L.

Tabla 28. ¿Se cuenta con los expedientes laborales de cada trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	20	69,0	69,0	69,0
	SI	9	31,0	31,0	100,0
Total		29	100,0	100,0	

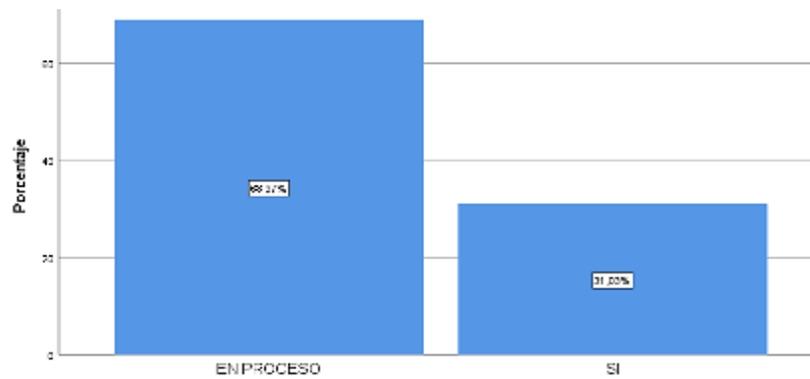


Figura 24. ¿Se cuenta con los expedientes laborales de cada trabajador?

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados afirman que aún no se cuenta con todos los expedientes laborales de cada trabajador siendo así un total de 69,0% los que afirman que aún está en proceso esta evaluación.

ÁREA: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

SUB-ÁREA: Recursos humanos

Tabla 29. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control de ingreso y salida del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	21	72,4	72,4	72,4
	SI	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

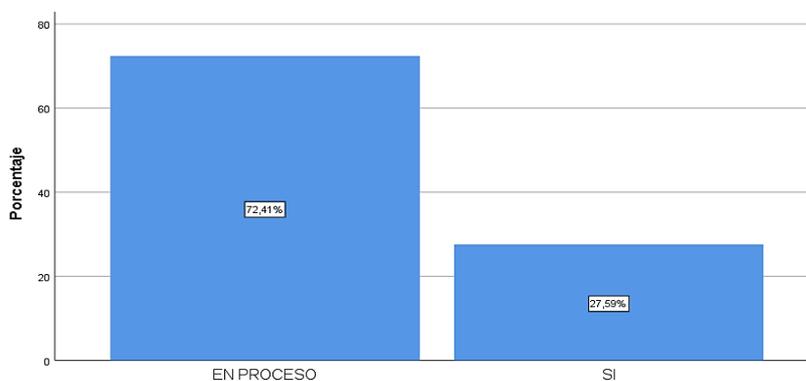


Figura 25. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control de ingreso y salida del personal?

Análisis e interpretación:

Según los encuestados podemos apreciar que el 72% opina que la empresa aún está en proceso de incluir un sistema de control de ingresos y salidas de su personal.

Tabla 30. ¿Capacita a su personal en control interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	6	20,7	20,7	20,7
Válido EN PROCESO	21	72,4	72,4	93,1
Válido SI	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

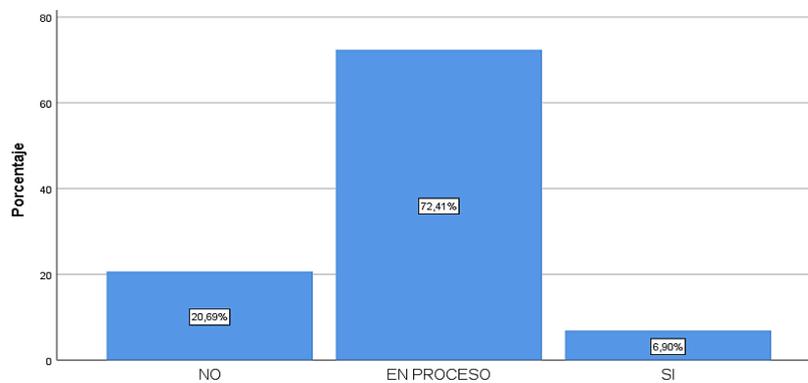


Figura 26. ¿Capacita a su personal en control interno?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas de los encuestados contestaron el 72% que la empresa aún está en proceso el capacitar a su personal sobre control interno y sus afines.

Tabla 31. ¿El personal reporta sobre su labor realizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

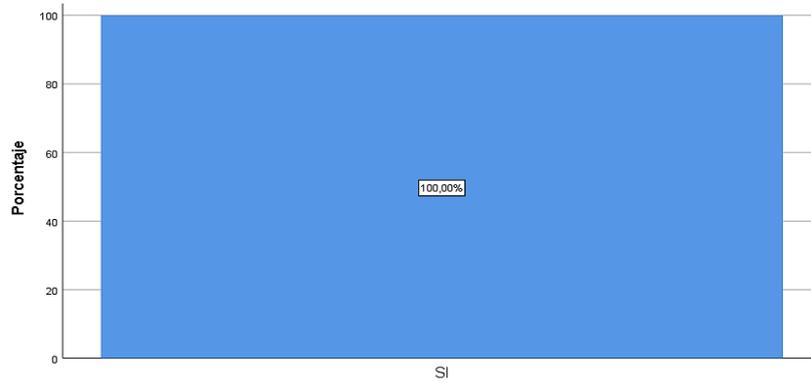


Figura 27. ¿El personal reporta sobre su labor realizada?

Análisis e interpretación:

El total de encuestados afirman en un 100% que el personal de la empresa si reporta sobre su labor realizada dentro de esta.

Tabla 32. ¿Cuenta con un organigrama y lo utiliza para la gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
Total		29	100,0	100,0	

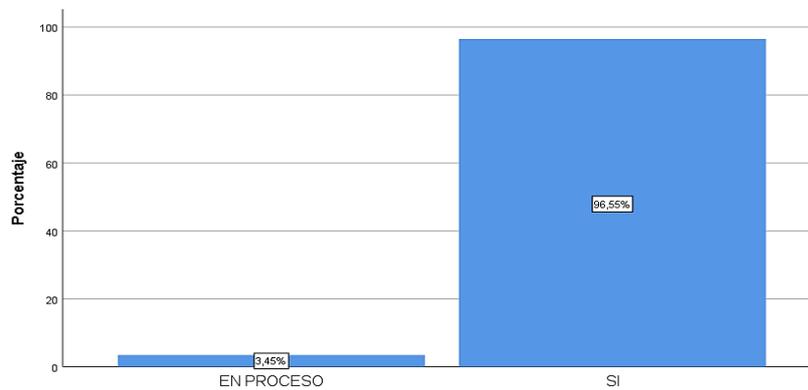


Figura 28. ¿Cuenta con un organigrama y lo utiliza para la gestión?

Análisis e interpretación:

28 personas de los encuestados contestaron el 96,6% que si se cuenta con un organigrama y si se lo utiliza para gestiones dentro de la empresa.

Tabla 33. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	6	20,7	20,7	20,7
	SI	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

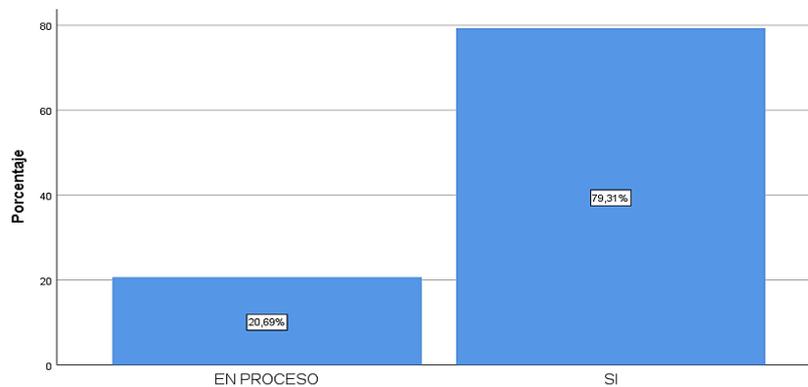


Figura 29. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos?

Análisis e interpretación:

Al total de encuestados se tiene como resultado que el 79,3% cree que si cuentan con un manual de procedimientos mientras que el 20,7% cree que aún está en proceso la implementación de un manual de procedimientos dentro de la empresa.

Tabla 34. ¿Las funciones están delimitadas por escrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	SI	28	96,6	96,6	100,0
Total		29	100,0	100,0	

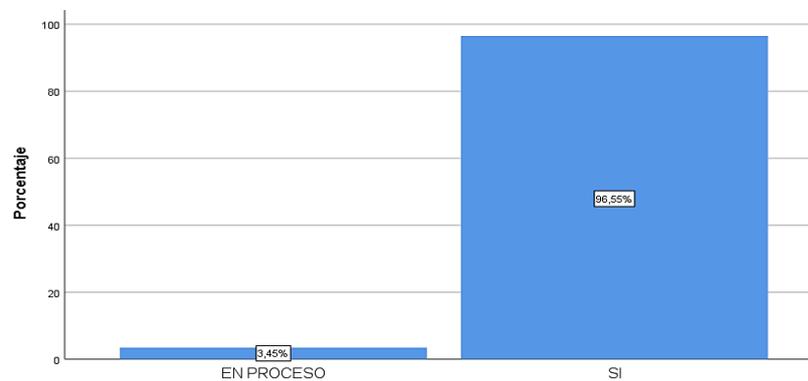


Figura 30. ¿Las funciones están delimitadas por escrito?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestadas se obtuvo como respuesta que el 96,6% saben que las funciones si están delimitadas por escrito mientras que el 3,4% creen que aún está en proceso esta función.

Tabla 35. ¿La empresa cumple oportunamente con el cumplimiento de sus obligaciones laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	100,0	100,0	100,0

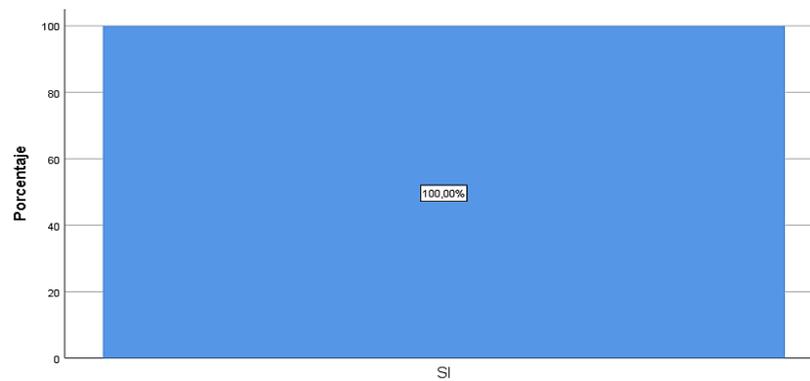


Figura 31. ¿La empresa cumple oportunamente con el cumplimiento de sus obligaciones laborales?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestadas contestaron un 100% que la empresa si cumple oportunamente con sus obligaciones laborales.

Tabla 36. ¿Los colaboradores conocen los reglamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	13,8	13,8	13,8
	EN PROCESO	23	79,3	79,3	93,1
	SI	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

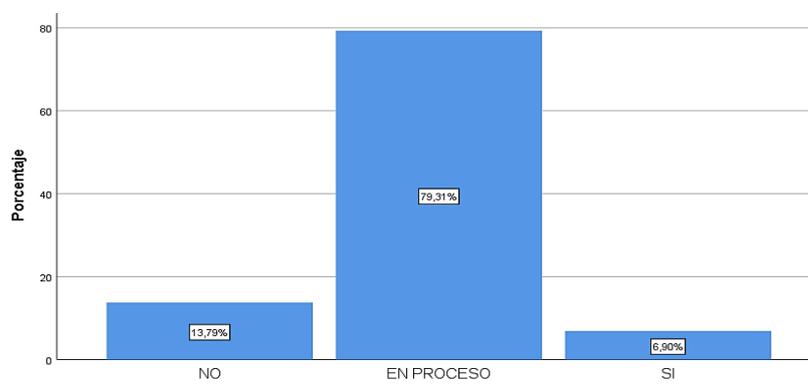


Figura 32. ¿Los colaboradores conocen los reglamentos?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personal encuestadas contestaron el 79,3% que los colaboradores aún están en proceso de conocer los reglamentos de la empresa, mientras el que el 6,9% cree que si conocen los reglamentos y un 13,8% creen q no conocen sus reglamentos dentro de esta.

SUB-ÁREA: Caja

Tabla 37. ¿El área de caja funciona en un lugar seguro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	26	89,7	89,7	89,7
	SI	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

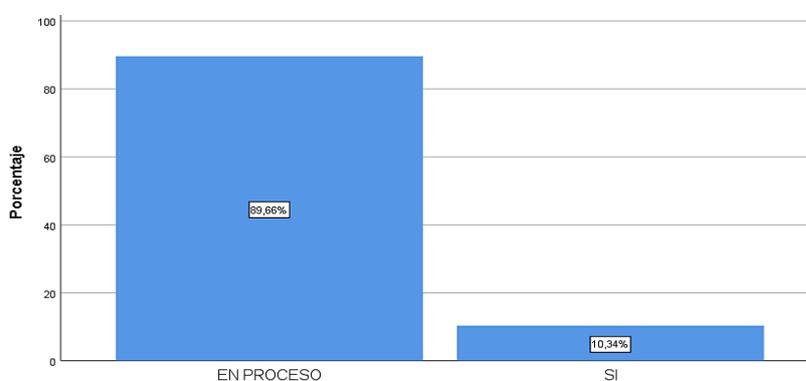


Figura 33. ¿El área de caja funciona en un lugar seguro?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas siendo este el 100% se obtuvo los siguientes resultados, el 89,7% afirma que el área de caja aún está en proceso de funcionar en un lugar adecuado y seguro, mientras que el 10,3% cree que si está en un lugar seguro dentro de la empresa.

Tabla 38. ¿Se han llevado a cabo arqueos inopinados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	6,9	6,9	6,9
	EN PROCESO	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

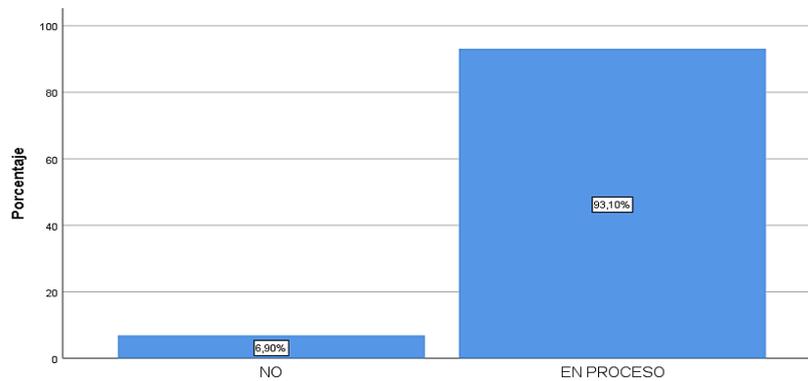


Figura 34. ¿Se han llevado a cabo arqueos inopinados?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 encuestados siendo este el 100% obtuvimos los siguientes resultados el 93,1% afirma que dentro de la empresa aun suceden arqueos inopinados que suceden de manera inesperada, mientras que el 6,9% afirma que no se lleva a cabo arqueos inopinados.

Tabla 39. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo en caja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	26	89,7	89,7	89,7
	SI	3	10,3	10,3	100,0
Total		29	100,0	100,0	

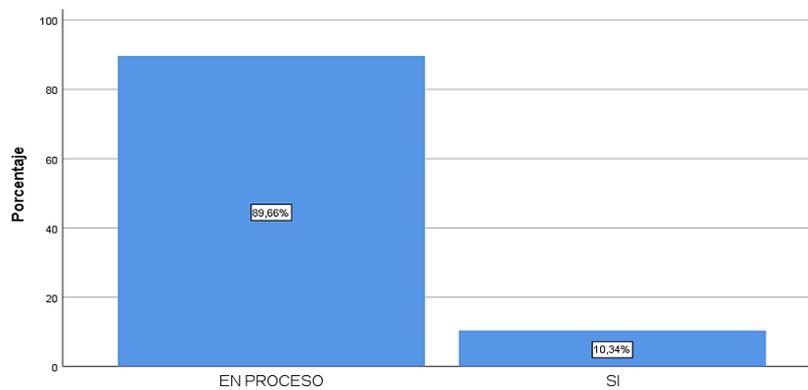


Figura 35. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo en caja?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 encuestados siendo este el 100% obtuvimos que el 89,7% afirma que aún están en proceso de incluir medidas para prevenir riesgos dentro de caja, mientras que el 10,3% afirman que si lo tienen.

Tabla 40. ¿Cuenta con una póliza de seguro para el cajero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	25	86,2	86,2	86,2
	SI	4	13,8	13,8	100,0
Total		29	100,0	100,0	

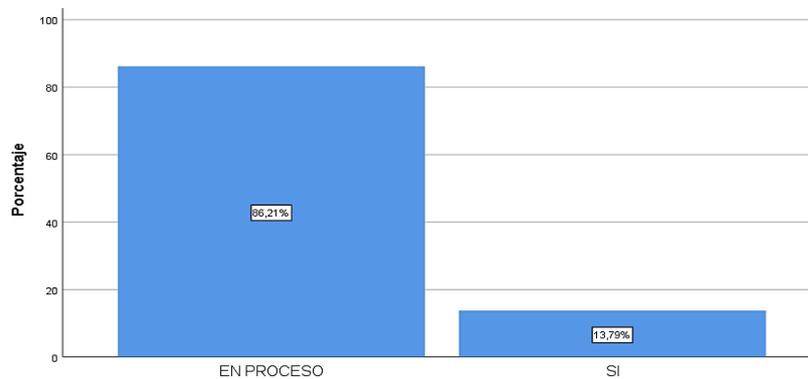


Figura 36. ¿Cuenta con una póliza de seguro para el cajero?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestadas siendo este el 100% creen el 86,2% que la empresa aún está en proceso de implementar una póliza de seguro para el cajero mientras que el 13,8% cree que esta si cuenta con una póliza de seguro.

Tabla 41. ¿Generan reportes de cierre de caja diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	26	89,7	89,7	89,7
	SI	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

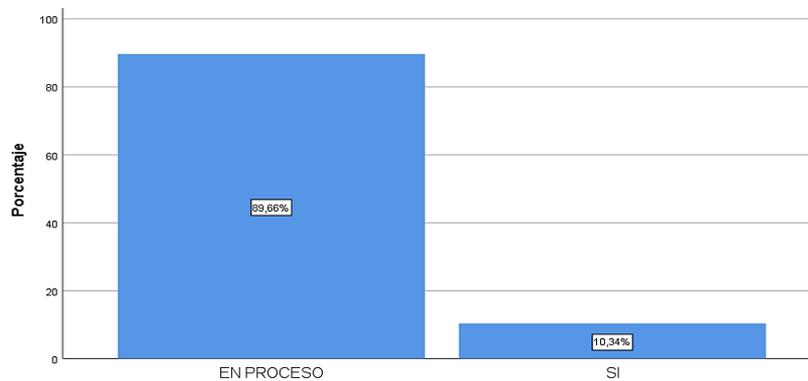


Figura 37. ¿Generan reportes de cierre de caja diariamente?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestados se obtuvo el siguiente resultado el 80,7% respondieron que la empresa aún están en proceso de poder generar reportes de cierre de caja diariamente mientras que el 10,3% respondieron que sí los generan.

Tabla 42. ¿El dinero de las ventas del día se deposita en una entidad financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	23	79,3	79,3	79,3
	SI	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

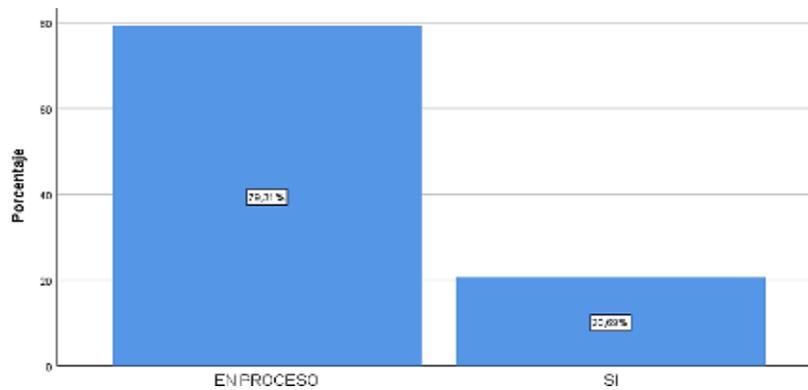


Figura 38. ¿El dinero de las ventas del día se deposita en una entidad financiera?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas siendo este el 100% se obtuvo el siguiente resultado el 79,3 % creen que aún están en proceso de implementar un sistema de enviar directamente los ingresos del día en una entidad financiera, mientras que el 20,7% afirma que si cuentan con esta.

SUB-ÁREA: De acuerdo a reglas

Tabla 43. ¿La empresa cuenta con directivas internas para la gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	1	3,4	3,4	3,4
	NO	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

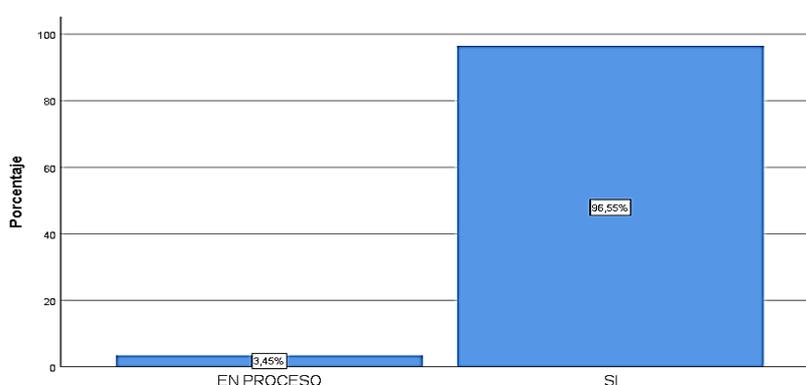


Figura 39. ¿La empresa cuenta con directivas internas para la gestión?

Análisis e interpretación:

Según encuestados al 100% el resultado fue el siguiente el 96,6% cree que la empresa no cuenta con directivas internas para las gestiones, mientras que el 3,4% afirman que aún están en proceso de contar con directivas.

Tabla 44. ¿Cuenta con un presupuesto operativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	14	48,3	48,3	48,3
	SI	15	51,7	51,7	100,0
Total		29	100,0	100,0	

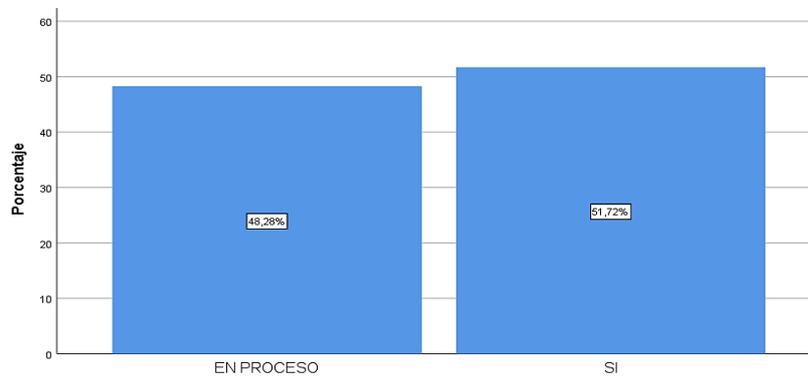


Figura 40. ¿Cuenta con un presupuesto operativo?

Análisis e interpretación:

Obteniendo resultados al 100% podemos concluir que el 51,7% dicen que la empresa si cuentan con un presupuesto operativo, mientras que el 48,3 % cree que aún están en proceso de contar con una.

Tabla 45. ¿Cuenta con un plan operativo anual de actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	7	24,1	24,1	24,1
	SI	22	75,9	75,9	100,0
Total		29	100,0	100,0	

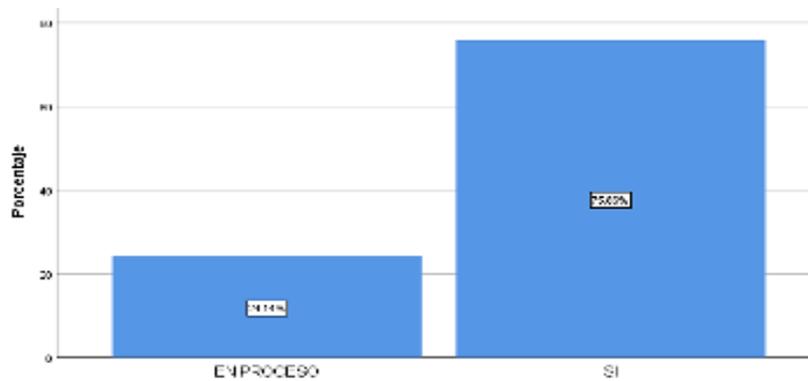


Figura 41. ¿Cuenta con un plan operativo anual de actividades?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas siendo esta el 100% encuestadas obtuvimos que el 75,9% responden que si cuentan con un plan operativo anual, mientras que el 24,1% creen que aún están en proceso de contar con un plan operativo.

Tabla 46. ¿Utiliza un flujo de caja proyectado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	25	86,2	86,2	86,2
	SI	4	13,8	13,8	100,0
Total		29	100,0	100,0	

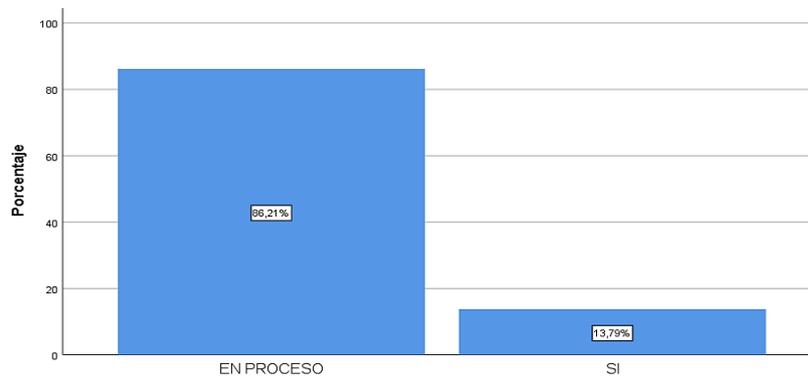


Figura 42. ¿Utiliza un flujo de caja proyectado?

Análisis e interpretación:

28 personas de los encuestados contestaron que los integrantes de la empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L. practican valores éticos.

Tabla 47. ¿Las Declaraciones juradas de ingresos se presentan oportunamente a SUNAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	22	75,9	75,9	75,9
	SI	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

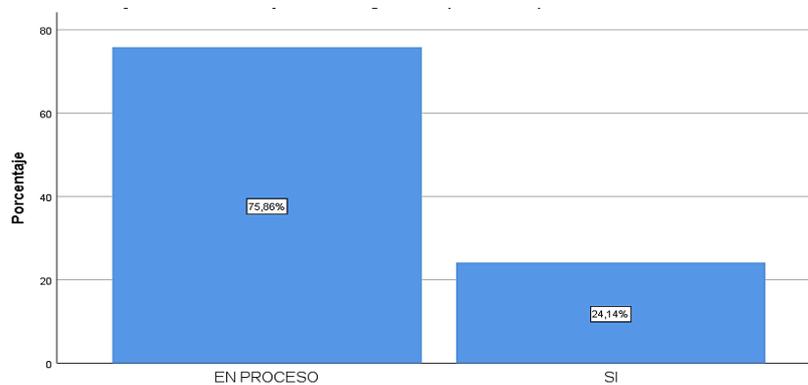


Figura 43. ¿Las Declaraciones juradas de ingresos se presentan oportunamente a SUNAT?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestados obtuvimos el siguiente resultado, el 75,9% afirman que las declaraciones juradas de ingresos aún no se presentan de manera oportuna mientras que el 24,1% afirman que si se presentan de manera oportuna a SUNAT.

Tabla 48. ¿La empresa cumple con las normas que lo rigen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	2	6,9	6,9	6,9
	SI	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

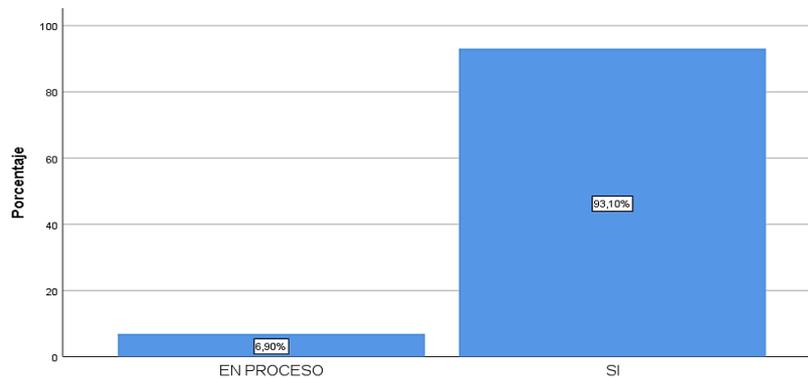


Figura 44. ¿La empresa cumple con las normas que lo rigen?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 encuestados siendo esta el 100% se obtuvo la siguiente información el 93,1% afirman que la empresa si cumple con las normas que lo rigen mientras que el 6,9% dicen que aún están en proceso de hacerlas efectivas.

SUB-ÁREA: De acuerdo a políticas

Tabla 49. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	3,4	3,4	3,4
Válido EN PROCESO	23	79,3	79,3	82,8
SI	5	17,2	17,2	100,0
Total	29	100,0	100,0	

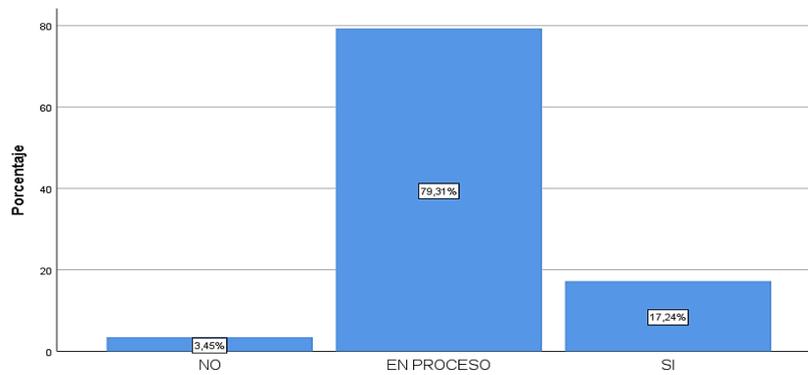


Figura 45. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados?

Análisis e interpretación:

Obteniendo la encuesta realizada al 100% obtuvimos los siguientes resultados, el 79,3% respondieron que la empresa aún está en proceso de contar con instrumentos de gestión actualizada, mientras que el 17,2% respondieron que si, en tanto un 3,4% creen que no cuentan con un instrumento de gestión.

Tabla 50. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	3,4	3,4	3,4
Válido SI	28	96,6	96,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

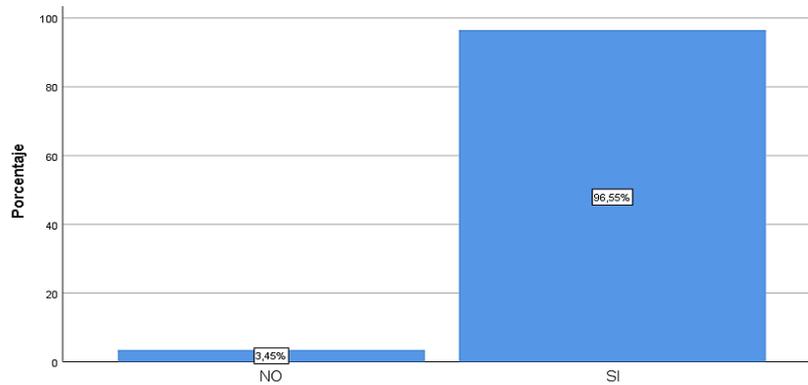


Figura 46. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas encuestadas los resultados fueron los siguientes, el 96,6% contestó que si se asignan por escrito las instrucciones al personal, mientras que el 3,4% opinan que no.

Tabla 51. ¿La empresa cuenta con un FODA alineado a los objetivos estratégicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	3,4	3,4	3,4
Válido EN PROCESO	27	93,1	93,1	96,6
Válido SI	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

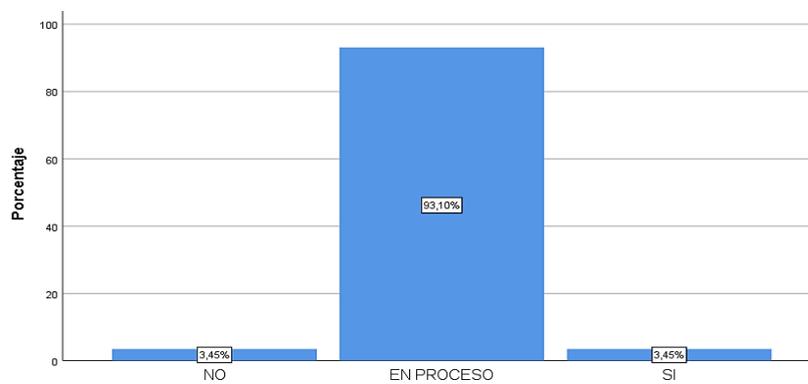


Figura 47. ¿La empresa cuenta con un FODA alineado a los objetivos estratégicos?

Análisis e interpretación:

De 29 personas encuestadas siendo este el 100% obtuvimos el siguiente resultado, el 93,1% respondieron que la empresa aún está en proceso de contar con un FODA alineado a los objetivos estratégicos, mientras que un 3,4% respondieron que si, en tanto un 3,4% creen que no cuentan con un FODA alineado.

Tabla 52. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN PROCESO	25	86,2	86,2	86,2
	SI	4	13,8	13,8	100,0
Total		29	100,0	100,0	

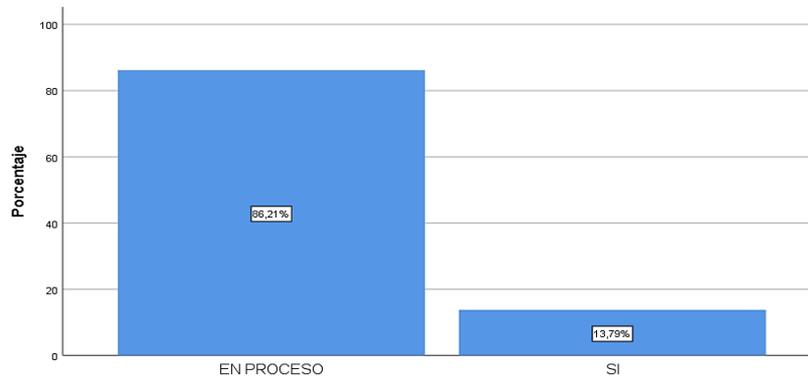


Figura 48. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial?

Análisis e interpretación:

De un total de 29 personas sienta este el 100% de encuestados obtuvimos la siguiente conclusión el 86,2 % respondieron que la empresa aún está en proceso de contar con un plan estratégico empresarial, mientras que el 13,8% respondieron que si cuentan con un plan estratégico.

4.1.3. Interpretación de la calificación de las dimensiones

En Tabla 53 se muestran los porcentajes de los resultados de la encuesta aplicada en la empresa de Servicios Generales D&A E. I. R. L., donde podemos identificar las respuestas de las 29 personas encuestadas (100 % encuestas validadas).

Tabla 53. Escala de valoración de áreas y sub áreas de la encuesta

ÀREA	SUBÀREAS	ESCALA DE VALORACIÓN (%)		
		NO	EN PROCESO	SI
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	50.56	26.43	23
	Evaluación de riesgos	99.1	3.42	0
	Actividades de control	96.57	5.15	0.85
	Información y comunicación	72.4	0	27.6
	Supervisión y monitoreo	59.47	38.77	3.4
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	Recursos humanos	64.23	31.47	8.62
	Caja	10.9	87.95	1.15
	De acuerdo a reglas	43.1	40.8	16
	De acuerdo a políticas	32.75	64.65	2.55

4.1.4. Análisis de la correlación de variables según Spearman

El análisis descriptivo de las variables en estudio tiene valores extremos (preguntas cerradas con si, en proceso y no), se aplica el coeficiente de correlación de Spearman, los valores oscilan entre -1 y 1, y el valor más próximo a esta última indica un grado de correlación positiva fuerte y los valores cercanos a -1 señala que hay una fuerte asociación negativa entre los datos estudiados, es decir, si se aumenta el rango, el otro decrece (Mondragón 2014).

Tabla 54. Coeficiente de correlación y grado de relación según Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	CORRELACIÓN NEGATIVA PERFECTA
-0.76 a -0.90	CORRELACIÓN NEGATIVA MUY FUERTE
-0.51 a -0.75	CORRELACIÓN NEGATIVA CONSIDERABLE
-0.11 a -0.50	CORRELACIÓN NEGATIVA MEDIA
-0.01 a -0.10	CORRELACIÓN NEGATIVA DÉBIL
0.00	NO EXISTE CORRELACIÓN
+0.01 a +0.10	CORRELACIÓN POSITIVA DÉBIL
+0.11 a +0.50	CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA
+0.51 a +0.75	CORRELACIÓN POSITIVA CONSIDERABLE
+0.76 a +0.90	CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE
+0.91 a +1.00	CORRELACIÓN POSITIVA PERFECTA

Fuente: Mondragón (2014)

Coefficiente de correlación de Spearman: Es una variante de la prueba de Pearson y consiste en usar los valores de rangos asignados en lugar del grado de asociación lineal de las variables y se ajusta a evaluar datos de escala ordinal (variables Likert).

Tabla 55. Coeficiente de correlación según Spearman

		Correlaciones		
			CONTROL INTERNO	Ambiente de control
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,370*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	29	29
	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	,370*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la Tabla 55, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.370, y según la Tabla 54 (Grado de relación de coeficientes de correlación), indica que existe una correlación positiva media considerable entre las variables de control interno y procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la Empresa Servicios Generales D&A E.I.R.L.

4.2. Discusión

Se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach la confiabilidad de la encuesta aplicada, el resultado que se obtuvo fue de 0.690 para la variable de Control Interno y para la variable Procedimiento Operativos con 0.624 a un nivel de significancia del 95 %, y cuánto más se aproxima al valor de 1, más fuerte es la fiabilidad del instrumento, esto se demuestra en la investigación realizada por Torres (2017) quién aplicó el instrumento y obtuvo un alfa de Cronbach de 0.803 para la variable de control interno y estados financieros que constaba de 15 ítems los cuales garantizaban la fiabilidad de dicha encuesta y que al aplicarlo en las personas, se obtuvo resultados certeros.

A partir de los hallazgos encontrados se encontró que la empresa tienen una noción del sistema del control interno en sus procesos pero no está bien implementada en las áreas de recursos humanos y caja, sin embargo, hay una relación significativa entre la variable independiente (control interno) y la variable dependiente (procedimientos operativos), y en relación a la hipótesis formulada, se acepta la hipótesis nula que menciona que el control interno contribuye directamente en los procedimientos operativos de las áreas de estudio de la empresa de servicios generales D&A E. I. R. L., Cajamarca, 2018, y si se implementa adecuadamente, entonces se optimizaría las actividades y la consecución de los objetivos, esto se reflejó a través de la encuesta aplicada y de acuerdo a los resultados procesados y analizados por dimensiones, que el sub-área del ambiente de control tiene más respuestas negativas (no), obtuvo 50.56 % en el subárea de ambiente de control lo que indica que la empresa está debidamente organizada pero que aún no hay una aceptación del control interno por parte de la empresa, mientras que en evaluación de riesgos el 99.1 % no existen medidas para prevenir riesgos clasificándolas de acuerdo a riesgos y no se implementan medidas

correctivas adecuadas, 96.57 % en actividades de control porque no cuentan con un plan de actividades y no hay empleados designados para el trabajo, 72.4 % en la subárea de información y comunicación porque no se asignan por escrito las responsabilidades y el 59.47 % en supervisión y monitoreo, puesto que no hay evaluaciones de los reportes recibidos. Es por ello que al aplicar los componentes de control interno determinamos y podemos afirmar que el control interno si contribuye de manera directa en los procedimientos operativos como también la importancia que esta denota para obtener una mejora, disminuyendo de esta manera las deficiencias encontradas en la empresa, tal como lo indica Gómez y Peña (2015) que el sistema de control interno tiene un efecto significativo en el cumplimiento de los objetivos, y que contribuyen con el fin de salvaguardar toda información ya sea normativa, políticas, financieras de tal manera que se pueda evitar la mala gestión dentro de la empresa.

Con respecto a al área de procedimientos operativos, el subárea de recursos humanos obtuvo 64.23 % de respuestas en la escala de valoración “no” puesto que la empresa no cuenta con un sistema de control de ingreso y salida del personal, no hay capacitaciones en el tema y no cumplen con las obligaciones laborales de la empresa, el subárea de caja cuenta con 87.95 % en la escala de valoración “en proceso” ya que esta área funciona en un lugar seguro, tienen ciertas medidas para prevenir riesgos en caja y generen reportes de cierre de caja diarios, el subárea de acuerdo a reglas 43.1 % respondieron que “no” y 40.8 % que está “en proceso”, porque la empresa cuenta directivas internas empíricas, con un plan operativo anual de actividades y declaran sus ingresos a la SUNAT, finalmente el subárea de acuerdo a sus políticas, 64.65 % tienen la tendencia de escoger la respuesta “en proceso” porque la empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados, cuenta con un FODA y un plan

estratégico empresarial pero sigue siendo mejorado en base a un presupuesto. Como demostró Bardales *et al.* (2018) en su caso de la empresa BEATRIZ E.I.R.L., el control interno su uso en los procedimientos del control interno ya que está fuertemente ligado a la eficiencia y eficacia de la producción, ya que al controlar mejor habría menos errores, lo que conlleva a óptimos resultados. Es así que el desconocimiento que tienen las empresas en este caso la empresa de servicios generales D&A E.I.R.L muchas veces acerca del control interno nos lleva a preguntarnos es posible tener un buen desempeño dentro de las organizaciones, a lo cual podemos responder que no; ya que en nuestro entendimiento contable en el Perú sabemos que debemos llevar estrictamente una relación de normas establecidas ya con el fin de tener resultados eficientes y eficaces dentro de las organizaciones.

Se calculó la correlación de Spearman con un valor de 0.370 y significa que de acuerdo al grado de relación de coeficientes de correlaciones hay una correlación positiva media entre las variables del control interno y los procedimientos operativos de la encuesta aplicada de las áreas de recursos humanos y caja de la Empresa Servicios Generales D&A E. I. R. L., el cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el cuál menciona el impacto positivo del control interno en las actividades de las empresas, esto se contrasta con la tesis realizada por Alvarado (2018) el cual obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de 0.735 y un valor $p = 0.000$ menor al nivel $\alpha = 0.05$ y concluye que hay una relación altamente positiva entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión o monitoreo) debería representar un nivel alto de relación entre si dentro de la empresa servicios generales D&A lo cual no está sucediendo teniendo como consecuencia que no se tenga un buen manejo del control interno en las áreas de recursos humanos y caja con las que cuenta la empresa, por ello podemos concluir lo siguiente:

El ambiente de control influye en el compromiso con la integridad y los valores éticos de la empresa, el 50.56 % de los encuestados consideran que no hay control interno y aunque esté debidamente organizada, no tener definido este componente impide que no se alcancen los objetivos trazados y sus resultados de sus operaciones sean deficientes por no tener estructura, autoridad y responsabilidades.

La evaluación de riesgos de la empresa en estudio el 99.1 % de los 29 trabajadores consideró que no identifican y analizan el riesgo, por lo que están propensos a que ellos tengan algún accidente laboral y así generar gastos innecesarios que repercuten en el ámbito económico.

En las actividades de control, el 96.57 % consideran que no hay un plan de actividades y su designación en cada área es débil, ya que algunos autores mencionan que a mayor control menor error y es por ello que es necesario desarrollar estas actividades a través de políticas y procedimientos operativos según normas.

En Información y comunicación el 59.47 % considera que no hay evaluaciones de los reportes recibidos, no se utiliza información relevante y la comunicación externa e interna es débil, por lo que es necesario que entre los trabajadores debe haber una comunicación eficaz y acertada para aprender de los errores y no volver a cometerlos.

Las actividades de monitoreo son imprescindibles ya que las evaluaciones continuas comunican deficiencias que puedan ocurrir en durante los procesos operativos, trabajadores de la empresa y otros, con la finalidad de realizar un mejor trabajo y evitar errores, el 64.23 % de los trabajadores mencionan que no hay auditorías ni profesionales que los supervise constantemente sino que, mensualmente se comunican con la gerencia y no hay un control in situ de lo que pueda suceder.

- La situación actual de esta empresa es que tienen una noción básica de los que es control interno y por ende, no se aplica el sistema completamente en las actividades que brinda la empresa por lo que los resultados son deficientes y mala calidad del servicio, el estudio demostró con el análisis estadísticos de los resultados obtenidos por la encuesta que el sistema de control interno es imprescindible y al implementarse de forma correcta en la empresa Servicio Generales D&A E. I. R. L. contribuirá en gran medida a evitar riesgos, así como irregularidades, corrupción y fraude por parte de los trabajadores de la empresa en las área de Caja y Recursos humanos, por lo tanto, sería más eficiente y transparente brindando el servicio alimentario a los ciudadanos de acuerdo a normas y estatutos establecidos.

- La empresa no realiza procedimientos operativos de acuerdo a normas establecidas por la empresa ya que la principal deficiencia es que no hay supervisión constante en el área de recursos humanos y caja, ya que la empresa no cuenta con una selección de personal capacitado al no calificarlos bien durante las entrevistas ni un buen control de las actividades dentro de la empresa lo que genera un declive en general para la empresa al no poder cumplir con sus objetivos de brindar un servicio de calidad y eficiente, y en caja, con este estudio se comprobó que al usar el sistema de control interno garantiza que los trabajadores dentro de esta empresa, no utilicen la información para ellos mismos y evitando que malversen los fondos o robar caja ya que repercutiría en las ganancias y aumentar los costos operativos, al no tener cifras ni montos acorde con los ingresos la empresa puede sufrir pérdidas exorbitantes; lo que queremos evitar a futuro gracias a este estudio.

5.2. Recomendaciones

Es importante que las empresas tengan un sistema de control interno que guarde aspectos importantes para el caso de la empresa de servicio generales D&A E.I.R.L, estos serían:

- La empresa no cuenta con manuales de control interno pero existe un interés por parte del gerente para poder implementarlo por la importancia que este representa y porque las respuestas de la encuesta lo respalda, por lo tanto recomendamos que para que la empresa siga trabajando eficientemente, debe haber auditorías y supervisión de manera continua durante todos los procedimientos operativos ya sea en caja como en recursos humanos específicamente, pero también sería bueno que se realicen en todas las áreas existentes dentro de la empresa, estableciendo puntos críticos dentro de las áreas de caja y recursos humanos dentro de la empresa, con una escala de valoración del riesgo para lograr la eficiencia administrativa y de sus funciones.
- La propuesta de control interno para la EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., recomienda la creación de un área específica con un personal capacitado en control interno que le daría una ventaja competitiva a nivel de entidades prestadoras de servicios que traerá consigo beneficios tangibles e intangibles, mejorando sus procesos, anulación de deficiencias, etc., que traerá más clientes y mejor imagen ante la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, LZD. 2018. Control Interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público- Lima, 2018. Tesis Maestr. En Gest. Públ. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bejerano, G. 2011. Auditoria nacional revela problemas en el control interno de las empresas. Revisado el 22 Ener. 2014. Disponible en:
http://www.cubadebate.cu/noticias/2011/07/15/auditoria-nacional-revela-problemas-en-el-control-interno-de-las-empresas/#.VEXtdyKG_el
- Mantilla, B. 2009. Auditoria de control interno. Colombia, Bogotá: Ecoe Ediciones. 21p.
- Claros, R; León, O. 2012. El control interno como herramienta de gestión y evaluación. Lima, Perú: Editorial Pacifico, 1era ed., 97 p.
- Murrugarra, A. 2011. “contribución del control interno en la rentabilidad económica y competitiva del Molino San Luis E.I.R.L. del distrito de Guadalupe”. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en:
http://dspace.initru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/926/solesjuarez_lady.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguirre, A; Hondoy, M; Flores, J. 2017. Evaluación de control interno del rubro de inventarios de SANDANIC, S.A para el periodo 2015-2016 de acuerdo a Coso 2013. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Arbaiza, L. 2014. Como elaborar una tesis de grado. Lima, Perú: ESAM Ediciones.

- Bardales, JC. 2018. Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Beatriz E. I. R. L. Tesis Lic. Contab. y Finanz Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- Barrantes, YM. 2008. Procedimiento de control interno aplicado a los rubros de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios, en el centro de distribución integrado Pipasa. Muelle – San Carlos. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Chimbote, San Carlos, Costa Rica.
- Calderón, PEG. 2017. Importancia del control interno en la optimización de la gestión del área de tesorería de la Municipalidad distrital del Mantaro Jauja –Junín – periodo 2016. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad católica los Ángeles Chimbote, Lima, Perú.
- Carvajal, L. (25 de abril del 2019). Investigación aplicada (Mensaje en un blog), CATTIE.
- Mantilla B.samuel (2003). Auditorias 2005. Primera edición. Editorial ecoe. Ediciones . Colombia. Pg.83
- Mantilla B Samuel y Blanco Sandra (2005). Auditoria de Control Interno. Primera edición. Editorial Ecoe ediciones Colombia. Pg. 71
- Chafloque, JDM. 2017. Evaluación del sistema de control interno aplicando metodología COSO I para mejorar la gestión del proceso productivo de la empresa de King Kong Chafloque. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Del Toro, RJ; Fonteba, VA; Armada, TE; Santos, CC. 2005. II Programa de preparación económica para cuadros. La Habana: Combinado de Periódicos Granma.

- Estupiñan, GR. 2014. Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transacciones. Disponible en <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3era-Edicion.pdf>
- Flores, SE. 2015. Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Gonzales, YG. 2018. Control Interno y Gestión De Administración de la Empresa Díaz Gonzales Heisten “Leval Distribuidora” Del distrito de Jaén, 2018. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Señor De Sipan, Chiclayo, Perú.
- Kelinger, 1983. Diseño de investigación. Disponible en: [tpp://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio_investigacion/p11.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio_investigacion/p11.htm)
- <Http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm>
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, MDP. 2014. Tipo de estudios de control interno (6ª ed.). Disponible en <http://famed.ujed.mx/21%20de%20agosto/TIPO%20DE%20ESTUDIOS%5B1%5D.pdf>
- Jaramillo, LA. 2017. Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Wiener, Lima, Perú.
- Koontz, H; Weihrich, H; Cannice, M. 2012. Administración: una perspectiva global y empresarial. Disponible en: https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_global_y_Empresarial-FREELIBROS_ORG

- La contraloría general de la república. 2019. Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente. Lima, Perú.: Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo. Disponible en:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrucion/control_interno.html
- Martínez, M. 2004. Orientación a mercado: Un modelo desde la perspectiva de aprendizaje organizacional. Aguascalientes, México: Consulta Mitofsky.
- Meléndez, J. 2016, Control Interno. Lima, Perú: legal en la biblioteca nacional del Perú.
- Melendro, M. 2011. El tránsito a la vida adulta de los jóvenes en dificultad social. Madrid, España: UJNED.
- Metodología de la investigación. s. f. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Mino, EM. 2014. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Mondragón, A. 2014. Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia: Ibero Americano. Mov. Cient. 8 (1).
- Nava, N; Quiroz, E. 2001. Procedimientos administrativos. Ciudad de México, México: UNAM-Pornua Hermanos y CIA.
- Ramón, JG. 2016. El Control Interno en las Empresas Privadas. Quipukamayoc, 11(22), 1-88. Disponible en: <https://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-aplicada/>
- Rivera, J. 2016. Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del gobierno regional

- de San Martín, 2016. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Tarapoto, Perú.
- Rodríguez, J. 2006. Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa. Ciudad de México, México: Trillas.
- Ruiz, VE. 2018. Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A.” – Agencia San Vicente de Cañete, 2017 (tesis de pregrado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Rivas, Glenda. 2011. Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 4, num.8, pg. 115-136. Valencia, Venezuela.
- Richard, Ch. 2018. Revista Auditor Interno.
Recuperado de na.theiia.org/periodicals/pages/periocasls.aspx
- Salazar, EM.; Villa Marín, SM. 2011. Diseño de un sistema de control interno para la empresa San Bel Flowers Cía. Itda. Ubicada en la parroquia Alaquez del Cantón Latacunga, para el periodo económico 2011. Tesis Lic. Contab. y Finanz. Universidad técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Santillana, JR. 2015. Sistemas de control interno. 3a ed. Ciudad de México, México: Pearson.
- Schandl, A; Foster, P. 2019. COSO INTERNAL CONTROL – Integrated framework: An implementation guide for the healthcare provider industry. 1era ed. Estados Unidos: AICPA.

- Torres, EO. 2017. Control interno y los estados financieros en las instituciones Públicas de Recursos y Flora y Fauna Silvestre, Lima 2016. Tesis Contad. Públ. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vaclovas, L. 2012. The concept of internal control system: Theoretical aspect. Revista Ekonomika. Pg. 91 (2).
- Vásquez, CZ. 2015. Implementación del órgano de control institucional como herramienta de gestión en la Municipalidad Distrital de Chao – La Libertad año 2014. Tesis Contab. y Finanz. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Villamil, DP. 2015. La implementación del control interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de auditoría– NIAS. Tesis Contab. y Finanz. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Actualidad Contable Faces, 8(11), 87-92.
- Zarpan, D. J. (2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimientos para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2012. Tesis Contab. y Finanz. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

Matriz de Consistencia

TITULO: “El Control Interno y su contribución en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y de caja de la empresa de SERVICIOS GENERALES D&A E. I. R. L., CAJAMARCA, AÑO 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida el control interno contribuye en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa “Servicios Generales D&A E.I.R.L.” del departamento de Cajamarca, año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida el control interno contribuye en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L. del departamento de Cajamarca, año 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El control interno contribuye directamente en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L., Cajamarca, 2018</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Control interno Indicadores de la V.I Delegación de funciones Estructura organizativa Ejercicio de autoridad Política de evaluación de riesgos Eventos ocurridos Responsables de control Reportes de control Conocimiento de hechos Charlas informativas Reportes de supervisión Implementación de correctivos</p>	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>29 trabajadores de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca</p> <p>Técnicas para la recolección de datos</p> <p>Para el procedimiento y análisis de datos se llevó a cabo en forma computarizada utilizando los siguientes programas estadísticos: Microsoft office- Excel, SPSS.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿El control interno de la empresa servicios generales D&A E.I.R.L se aplica de manera integral? - ¿Los procedimientos operativos de la empresa servicios Generales D&A E.I.R.L. son eficientes?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>-Evaluar el control interno de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L. -Analizar los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>-El control interno de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L si se aplica e manera integral -Los procedimientos operativos de la empresa SERVICIOS GENERALES D&A E.I.R.L si son eficientes.</p>	<p>Indicadores de la V.D</p> <p>Controles de asistencia. Capacitación Derechos del trabajador Rendimiento laboral Arqueos Cobertura de seguros Seguridad Manuales de procedimientos Reglamento interno Directivas Estrategias Manuela de organización y funciones.</p>	<p>Instrumentos</p> <p>Se utilizó el cuestionario como instrumento de acuerdo a la escala de LIKER.</p> <p>Técnicas de análisis de resultados</p> <p>Prueba de fiabilidad: alfa de CRONBACH</p> <p>Análisis descriptivo de frecuencias de las variables.</p>

Anexo N° 2

Encuesta

**CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LAS ÁREAS DE RECURSOS
HUMANOS Y CAJA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES D & A.
E.I.R.L., CAJAMARCA, AÑO 2018.**

• **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presenta el formulario que ha sido elaborado para determinar la contribución del control interno en los procedimientos operativos de las áreas de recursos humanos y caja de la empresa Servicios Generales D & A E.I.R.L. Se solicita la mayor objetividad en las respuestas en concordancia con las escalas que se indican a continuación:

Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

Agradezco su colaboración y participación.

A. DATOS DESCRIPTIVOS

A continuación, encontrará 5 campos, los cuales deberá completar con la respuesta que corresponda, para el caso de cantidades colocar un número.

ÁREA: _____

CARGO:

SEXO:

EDAD: _____

ESTUDIOS (considerar el último nivel): _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de preguntas. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) en el recuadro, la respuesta que para usted sea la indicada. Por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima.

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

VI. CONTROL INTERNO	ESCALA DE VALORACIÓN		
DX1: AMBIENTE DE CONTROL	SI	EN PROCESO	NO
1. ¿El jefe de la empresa está de acuerdo con el control interno?			
2. ¿La empresa está debidamente organizada?			
3. ¿El personal practica los valores éticos?			
4. ¿Se realizan charlas de concientización sobre control interno?			
5. ¿Se asignan las responsabilidades por escrito?			
6. ¿En la empresa existe una aceptación al control interno?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS	SI	EN PROCESO	NO
7. ¿Cuenta con una política de identificación de riesgos?			
8. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo?			
9. ¿Cuándo se identifica un riesgo se implementa su correctivo de inmediato?			
10. ¿Se evalúa los impactos de los riesgos?			
11. ¿Han ocurrido eventos que estaban en riesgo?			

ACTIVIDADES DE CONTROL	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
12. ¿Cuenta con un plan de actividades?			
13. ¿Se controlan las actividades realizadas?			
14. ¿Se ha designado a algún empleado para que realice actividades de control?			
15. ¿Existen reportes de controles?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
16. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?			
17. ¿Los documentos emitidos cuentan con la autorización del gerente?			
18. ¿Se realizan charlas de comunicación verbal?			
19. ¿Los colaboradores reciben capacitación actualizada?			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
20. ¿Las funciones de supervisión se asignan por escrito?			
21. ¿Se realizan evaluaciones oportunas de los reportes recibidos?			
22. ¿Se realizan arqueos de caja inopinados?			
23. ¿Se cuenta con los expedientes laborales de cada trabajador?			

V 2. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	ESCALA DE VALORACIÓN		
DY1: EN RECUROS HUMANOS	SI	EN PROCESO	NO
1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control de ingreso y salida del personal?			
2. ¿Capacita a su personal en control interno?			
3. ¿El personal reporta sobre su labor realizada?			
4. ¿Cuenta con un organigrama y lo utiliza para la gestión?			
5. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos?			
6. ¿Las funciones están delimitadas por escrito?			
7. ¿La empresa cumple oportunamente con el cumplimiento de sus obligaciones laborales?			
8. ¿Los colaboradores conocen los reglamentos?			
VY2. EN CAJA	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
9. ¿El área de caja funciona en un lugar seguro?			
10. ¿Se han llevado a cabo arquez inopinados?			
11. ¿Existen medidas para prevenir un riesgo en caja?			
12. ¿Cuenta con una póliza de seguro para el cajero?			
13. ¿Generan reportes de cierre de caja diariamente?			
14. ¿El dinero de las ventas del día se deposita en una entidad financiera?			
VY 3. DE ACUERDO A REGLAS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
15. ¿La empresa cuenta con directivas internas para la gestión?			
16. ¿Cuenta con un presupuesto operativo?			

17. ¿Cuenta con un plan operativo anual de actividades?			
18. ¿Utiliza un flujo de caja proyectado?			
19. ¿Las Declaraciones juradas de ingresos se presentan oportunamente a SUNAT?			
20. ¿La empresa cumple con las normas que lo rigen			
VY 4. DE ACUERDO A POLITICAS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	EN PROCESO	NO
21. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión actualizados?			
22. ¿Las instrucciones al personal se asignan por escrito?			
23. ¿La empresa cuenta con un FODA alineado a los objetivos estratégicos?			
24. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial?			

Anexo N° 3

Ficha de validación de instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS - FCEA
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO
- 1.2. CARGO
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA
- 1.4. GRADO ACADÉMICO
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO
- 1.7. FECHA

: *Diaz Camacho Carmen Rosa*
 : *Directora de la Unidad de Cooperación Institucional e Internacional.*
 : *Universidad Antonio Guillermo Urrelo*
 : *Doctora en Administración de la Educación*
 : *Cuestionario de*
 : *15/08/2019*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles															
	Baja 0 -25%		Regular 26 - 50%		Bueno 51 - 75%		Muy bueno 76 - 100%									
	0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94
Indicadores	8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD																
2. OBJETIVIDAD																
3. ACTUALIDAD																
4. ORGANIZACIÓN																
5. SUFICIENCIA																
6. INTENCIONALIDAD																
7. CONSISTENCIA																
8. COHERENCIA																
9. METODOLOGÍA																
10. PERTINENCIA																

Opinión de aplicabilidad: a) baja b) regular c) bueno d) muy bueno

Promedio de valoración: Bueno

[Firma]
 Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO
- 1.2. CARGO
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA
- 1.4. GRADO ACADÉMICO
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO
- 1.7. FECHA

: *MARCO FERNANDEZ, FERNANDO*
 : *DOCENTE*
 : *UNIVERSIDAD ANTONIO GUILLERMO URRELO*
 : *MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL DE NEGOCIOS*
 : *Cuestionario de*
 : *MONTAÑA NEIRA, VIRGINIA / RODRIGUEZ ALVARADO, KELLY*
 : *10/08/2019*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles										Muy bueno 76 - 100%					
	Baja 0 - 25%		Regular 26 - 50%			Bueno 51 - 75%										
	0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
Indicadores	8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD																
2. OBJETIVIDAD																
3. ACTUALIDAD																
4. ORGANIZACIÓN																
5. SUFICIENCIA																
6. INTENCIONALIDAD																
7. CONSISTENCIA																
8. COHERENCIA																
9. METODOLOGÍA																
10. PERTINENCIA																

Opinión de aplicabilidad: a) baja b) regular c) bueno d) muy bueno

Promedio de valoración:

64

[Firma]

Firma