

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DE LA EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIOS EPS ILO S.A., 2018.**

PRESENTADO POR:

JAVIER FRANCISCO CURACA FERNANDEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. CARLOS MÁXIMO GONZALES AÑORGA

HUACHO - 2021

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EPS ILO S.A., 2018.**

JAVIER FRANCISCO CURACA FERNANDEZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. CARLOS MÁXIMO GONZALES AÑORGA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

“Este trabajo va dedicado a mis padres, hermanos, esposa e hijos, quienes me apoyaron para poder cumplir mis metas y objetivos familiares y profesionales”

Javier Francisco Curaca Fernández.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha dado la fuerza para superar todas las dificultades y por bendecirme a cumplir mis objetivos

A Mi Esposa por su comprensión y apoyo constante.

A los profesionales y asesor de tesis por sus valiosas y constructivas orientaciones que me apoyaron a culminar este trabajo de investigación.

Javier Francisco Curaca Fernández.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	53
2.4 Definición de términos básicos	54
2.5 Hipótesis de investigación	55
2.5.1 Hipótesis general	55
2.5.2 Hipótesis específicas	56
2.6 Operacionalización de las variables	57
CAPÍTULO III	59
METODOLOGÍA	59
3.1 Diseño metodológico	59
3.2 Población y muestra	59
3.2.1 Población	59

3.2.2	Muestra	59
3.3	Técnicas de recolección de datos	60
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	61
CAPÍTULO IV		62
RESULTADOS		62
4.1	Análisis de resultados	62
4.2	Contrastación de hipótesis	72
CAPÍTULO V		78
DISCUSIÓN		78
5.1	Discusión de resultados	78
CAPÍTULO VI		81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		81
6.1	Conclusiones	81
6.2	Recomendaciones	82
REFERENCIAS		83
7.1	Fuentes bibliográficas	83
7.2	Fuentes electrónicas	83
ANEXOS		87

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el sistema de control interno en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018. La metodología fue de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, enfoque mixto. La población fue de 112 trabajadores, muestra de 87 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados respecto al sistema de control interno, el 36.8% indicaron que el sistema de control es bueno, el 52.9% considera que es regular y el 10.3% expresaron que es malo. Respecto a la variable gestión empresarial, el 29.9% indicaron que la gestión empresarial es eficiente, en el caso del 59.8% consideraron que es poco eficiente y el 10.3% expresaron que es ineficiente. La investigación concluyó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $\rho = 0,610$), por lo que se concluye que la supervisión influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Palabras clave: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine how the internal control system influences the management of the service provider company EPS Ilo S.A., 2018. The methodology was applied, explanatory level, non-experimental design, mixed approach. The population was 112 workers, a sample of 87 workers. The survey technique was used. The results regarding the internal control system, 36.8% indicated that the control system is good, 52.9% consider that it is regular and 10.3% expressed that it is bad. Regarding the business management variable, 29.9% indicated that business management is efficient, in the case of 59.8% they considered it to be inefficient and 10.3% expressed that it is inefficient. The research concluded that there is a moderate and highly significant positive correlation ($p = 0.00 < 0.05$; $\rho = 0.610$), which is why it is concluded that supervision significantly influences the management of the service provider EPS Ilo SA , 2018.

Keywords: Control environment, Risk assessment, Management control activities, Information and communication, Supervision.

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de la globalización las empresas se enfrentan a constantes cambios, lo que hace necesario adoptar estrategias innovadoras que la diferencien de las otras empresas y le genere un margen de competitividad, que puede ser por la capacidad de su capital humano, el hecho de contar con maquinarias de vanguardia, entre otros. Sin embargo, las empresas que tienen un margen de competitividad más alto son las que procuran acrecentar su gestión, para lo cual emplean procesos, planeamientos y sistemas que aporten a un mejor monitoreo y control de sus funciones.

Lo cual conforman lo que se conoce como Sistema de Control Interno, con el cual se facilita la comunicación en las distintas áreas funcionales que conforman la compañía, logrando un intercambio de información que aporten a lograr lo trazado. A pesar de ello, existen varias empresas que no consideran la relevancia que tiene implementación de un Sistema de Control Interno mediante el cual se monitoree las actividades que desarrolla la empresa y las repercusiones que esta genera, que en algunos casos las empresas llegan a desaparecer del mercado, debido a que aparecen nuevas empresas o empresas ya existentes en el mercado que ponen más énfasis a mejorar su gestión.

De esta manera, que el presente estudio tiene como objetivo general el determinar de qué manera influye el sistema de control interno en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo es una corporación municipal de derecho privado, de propiedad de las municipalidades provinciales de Ilo y distritales de Pacocha y el Algarrobal, constituida como persona jurídica debidamente inscrita en los Registros Públicos de la provincia de Ilo, el 24 de noviembre de 1998. La empresa tiene como misión el brindar servicios de agua potable y de alcantarillado, preservando el medio ambiente, para brindar bienestar de vida a la comunidad de Ilo.

La principal actividad económica de la EPS ILO S.A. se trata en obtener, elaborar, acopiar, repartir, vender y gestionar las prestaciones de saneamiento formar un programa de conservación a la base sanitaria que haga posible brindar óptimamente el suministro de agua potable y red de limpieza profunda con la protección del medio ambiente.

Existe un porcentaje muy alto de empresas que desconocen que para poder lograr un margen de competitividad y hacer frente al éxito en éste mundo globalizado, es necesario que implementen una eficiente gestión, para lo cual es relevante emplear un Sistema de Control Interno que tenga como meta monitorear las funciones que se desempeñan en cada área funcional de la organización, con la finalidad de aminorar las contingencias que se puedan darse y de tal manera mejorar la economía, las finanzas y la parte legal de la empresa.

Como consecuencia de la globalización las empresas se enfrentan a constantes cambios, lo que hace necesario adoptar estrategias innovadoras que la diferencien de las otras empresas y le genere un margen de competitividad, que puede ser por la capacidad de su capital humano, el hecho de contar con maquinarias de vanguardia, entre otros. Sin embargo, las empresas que tienen un margen de competitividad más

alto son las que procuran acrecentar su gestión, para lo cual emplean procesos, planeamientos y sistemas que aporten a un mejor monitoreo y control de sus funciones. Lo cual conforman lo que se conoce como Sistema de Control Interno, con el cual se facilita la comunicación en las distintas áreas funcionales que integran la empresa, logrando un intercambio de información que aporten a lograr lo trazado. A pesar de ello, existen varias empresas que no consideran la importancia que tiene implementación de un Sistema de Control Interno mediante el cual se monitoree las funciones que desarrolla la empresa y las repercusiones que esta genera, que en algunos casos las empresas llegan a desaparecer del mercado, debido a que aparecen nuevas empresas o empresas ya existentes en el mercado que ponen más énfasis a mejorar su gestión.

En el caso de la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. se ha podido evidenciar deficiencias en su gestión, tales como el clima laboral no es el adecuado perjudicando el trabajo en equipo; carencia de liderazgo que aporte el conocimiento y la destreza necesaria para alcanzar la visión y la misión de la corporación; falta de un planteamiento adecuado que ayude a lograr tener los medios requeridos para lograr lo propuesto; un deficiente plan estratégico lo que influye en una inadecuada asignación de recursos; no se tiene claro las prioridades a corto, mediano y largo periodo de la corporación; las funciones no son distribuidas de manera clara, ordenada y con los medios requeridos para llevarlo a cabo; deficiente ejecución presupuestal.

En el caso del Sistema de Control Interno la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A., evidencia una deficiente adaptación del Sistema de Control Interno; carencia de un plan eficiente de planificación; los instrumentos y medidas que se obtienen para cuidar sus recursos no son adecuados; no se verifica de manera periódica la veracidad y exactitud de su información tanto financiera como la administrativa; las operaciones no se promueven de manera eficiente; sus reglamentos que contienen la política de la empresa no son revisados lo que perjudica lograr los blancos y propósitos de la corporación.

En caso la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. no ponen énfasis en mejorar los puntos antes descritos es probable que siga manteniendo una deficiente gestión empresarial debido a la carencia de un eficiente y adecuado Sistema Control Interno que le posibilite mantenerse como una empresa competitiva en el mercado actual.

Dando énfasis a lo mencionado con anterioridad la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. el que implemente un Sistema de Control Interno que permita la obtención de datos de forma oportuna y confiable; así mismo se proponer la implementación de un Software que permita monitorear las funciones de los diferentes departamentos de la corporación, logrando un trabajo integrado en beneficio de lo propuesto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye el sistema de control interno en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera influye el ambiente de control en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?
- b. ¿De qué manera influye la evaluación de riesgos en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?
- c. ¿De qué manera influyen las actividades de control gerencial en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?
- d. ¿De qué manera influye la información y comunicación en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?
- e. ¿De qué manera influye la supervisión en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera influye el sistema de control interno en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Indagar de qué manera influye el ambiente de control en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

- b. Investigar de qué manera influye la evaluación de riesgos en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- c. Indagar de qué manera influyen las actividades de control gerencial en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- d. Investigar de qué manera influye la información y comunicación en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- e. Determinar de qué manera influye la supervisión en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: La principal actividad económica de la EPS ILO S.A. se trata en obtener, elaborar, acopiar, repartir, vender y gestionar las prestaciones de saneamiento formar un programa de conservación a la base sanitaria que haga posible brindar óptimamente el suministro de agua potable y red de limpieza profunda con la protección del medio ambiente.

Ante los fines descritos se hace importante saber cómo el sistema de control interno a percepción de los trabajadores que realizar actividades en la corporación tiene correspondencia con la gestión de la empresa. Es así que la justificación por su conveniencia permitirá mejorar la gestión empresarial a partir de un adecuado funcionamiento del sistema de control interno, siendo estos importantes para una mejor formación de las actividades de la EPS ILO S.A.

Justificación teórica: El estudio brindará aportes acerca de la relación de las variables de la investigación, datos que serán puestos en la sección final de la tesis (resultados, conclusiones y recomendaciones).

Justificación práctica: El estudio tiene por objeto plantear recomendaciones que solucionen las contingencias descritas en la problemática, las cuales son contingencias como ambiente de control, análisis de riesgos, acciones de control gerencial, entre otros.

Justificación metodológica: Su validez en metodología radica en proponer una herramienta científica para reunir la información necesaria que pueda fortalecer además estudios a estudiar la inteligencia de mercado y de igual forma estudiar la

exportación, de manera que el sustento teoría está seleccionado con una perspectiva objetiva para lograr unos resultados estimados en el estudio.

Justificación por su relevancia social: La relevancia social, se fundamenta en que, al mejorar el sistema de control interno, se usarán con mayor eficiencia los recursos de la empresa, y permitirá mejorar e incrementar los programas de suministros de agua potable y alcantarillado, y contribuir con la protección del medio ambiente.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación espacial: comprende a la provincia de Ilo, departamento de Moquegua.
- Delimitación temporal: De julio del año 2018 a julio del año 2021.
- Delimitación social: personal de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.
- Delimitación semántica: Inteligencia emocional y desempeño laboral docente.

Un sistema de control interno es un grupo de mecanismos importantes ya que se garantiza que se lleven a cabo con efectividad cada operación ejecutada por la institución, la legitimidad de cada informe contable financiero y que se lleven a cabo las reglas y legislación actual (Muñiz, 2013).

La gestión empresarial guarda relación a las praxis, planificación, mecanismos y tramites que posibilitan una mejor circulación de la información para la decisión, monitoreo, el análisis y la dirección táctica del negocio (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco, 2016).

1.6 Viabilidad del estudio

Se pudo obtener los medios indispensables para la ejecución de la investigación, además de obtener el permiso de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Flores (2016), “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua. Su objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la gestión empresarial. Es una investigación descriptivo experimental. La población fue 15 trabajadores. Utilizó la entrevista y la observación directa. Concluyó que el proceso administrativo y gestión empresarial, se realizará imparcialmente porque no se procede correctamente con las funciones del proceso administrativo.

Posso (2014), “Diseño de un modelo de control interno de la empresa Eco Hotel La Cocotera”, Universidad de Cartagena. Colombia. Su objetivo fue diseñar un sistema de control interno, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Es una investigación analítico - descriptivo. La población fue el personal administrativo. Utilizó la entrevista y el cuestionario. Concluyó que se pudo evidenciar que el control interno es un instrumento esencial para desarrollar de una mejor forma el objeto social y los propósitos para la compañía.

Quispe (2013), “La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de la micro y pequeña empresa”, Universidad Mayor de San Andrés. Su objetivo fue determinar qué estrategias empresariales no se tomó en cuenta para mejorar el desarrollo económico y social de los proyectos. Es una investigación deductiva, analítico y descriptiva. Utilizó el cuestionario y la guía de observación. Concluyó que se pudo poner en evidencia ciertos aspectos socio – económicos que se mostraron en la economía local, además existen dificultades del entorno empresarial.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Puscan (2017), “Gestión empresarial y su incidencia en el desarrollo de Hidrandina S.A. Unidad de Negocios Huaraz, 2015”, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Su objetivo fue evaluar la gestión empresarial y su incidencia en el desarrollo. Es una investigación descriptiva y aplicada, no experimental transversal. La población fue 67 trabajadores, la muestra fue 57 trabajadores. Utilizó la encuesta y la entrevista. Concluyó que la gestión empresarial incide significativamente y directamente en la formación de la empresa.

Milla (2017), “Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Transportes Farsalia S.A.C., en el Callao - 2016”, Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa. Es una investigación descriptiva de diseño no experimental. La población fue 130 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que el sistema de control interno tiene relación con la rentabilidad.

Ramírez (2014), “Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestión y desarrollo de la gestión y rentabilidad de la Empresa Cruzal E.I.R.L. año 2012”, Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Su objetivo fue contribuir al mejoramiento de la gestión y rentabilidad a partir de la propuesta de implementación de un sistema de control interno. Es una investigación no experimental transversal. La población fue 4 empresas. Utilizó la encuesta y la entrevista. Concluyó que las actuales compañías necesitan de un SCI, para que tengan una gestión adecuada y lograr más utilidad de este modo el titular sentirá más satisfacción por los frutos estimados.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Sistema de control interno

A. Definiciones

Barquero (2013) menciona que es un grupo de técnicas y mecanismos que garanticen la custodia de los activos, la veracidad de los registros contables y que las operaciones de la institución sean hechas de manera efectiva e idónea de acuerdo a las directrices de la institución.

Muñiz (2013) lo define como un grupo de mecanismos importantes ya que se garantiza que se lleven a cabo con efectividad cada operación ejecutada por la institución, la legitimidad de cada informe contable financiero y que se lleven a cabo las reglas y legislación actual.

Isaza (2012), es la interrelación coexistente en cada elemento de la institución, además cumple con los indicadores y criterios que debe tomar en cuenta la organización.

Estupiñan (2006) lo define como una mecanismo de puesta en marcha por los altos gerentes de la empresa y todo los trabajadores en general, creado particularmente para dar seguridad idónea a la organización.

B. Dimensiones del sistema de control interno

Empresa Prestadora de Servicio - EPS Ilo S.A. (2017) señala en su informe de diagnóstico del sistema de control interno que las dimensiones para evaluarlo son los siguientes:

1. Componente Ambiente de Control

Consiste en brindar un clima laboral positivo para que se realicen las buenas prácticas, principios, comportamientos y normas idóneas, para que los integrantes de la empresa se sientan compenetrados así desarrollar una cultura de control interno.

Dichas prácticas, principios, comportamientos y normas adecuadas brindar aportes para establecer y fortalecer las políticas y mecanismos de control interno que orientan lo propuesto y la cultura de la compañía en temas de control.

A. Filosofía de la Dirección

Implica el comportamiento y postura que deben ser características de la administración de la empresa en relación al control interno. Es necesario que se implanta un clima de familiaridad y de soporte respecto al control interno, a través de una postura clara orientado al aprendizaje e innovaciones, la claridad en las decisiones, un comportamiento dirigido a los valores y éticas, además de un transparente mando hacia la evaluación imparcial del rendimiento, etcétera.

B. Integridad y Valores Éticos

La integridad y valores éticos del propietario, empleados públicos y trabajadores establecen sus inclinaciones y opiniones de valores, que llegan a explicarse en reglas de comportamiento y clases de administración. El propietario o servidor debe tener una postura de soporte continuo dirigido al control interno en relación a la plenitud y valores éticos determinados en la empresa.

C. Administración Estratégica

Las instituciones públicas necesitan de un desarrollo ordenado y relacionado favorablemente a los planes tácticos para su gestión y control idóneo, donde proceden de la organización de operaciones y objetivos vinculados, además se expresan en efectivo en el presupuesto del año.

Podemos definir a la gestión táctica como un mecanismo que planificar, al lado de elementos de visión, misión, blancos tácticos. En ese marco, cada organización tiene que inclinarse al diseño de sus planes tácticos y operativos administrándolos.

D. Estructura Organizacional

Es importante que el propietario o empleado público a cargo, califique y actualice la estructura organizativa en función a la efectividad que brinde un mejor aporte para que se lleve a cabo lo propuesto, así como la misión planteada.

También es necesario que la estructura organizativa este precedida por un estudio que garantice un mejor aporte al logro de lo propuesto que implica los blancos tácticos de los planes operativos por año. En tal sentido, es importante el análisis y demás: la efectividad de los planes tácticos gestionaes, la habilidad de reaccionar de la compañía ante las transformaciones internas y externas. La calidad y esencia de los artículos y prestaciones dados, la complacencia al cliente, usuarios, el reconocimiento de carencias y medios para las actividades a largo plazo, las áreas existentes, y los medios de información y organización, que aporten a las adaptaciones requeridas en la estructura organizativa.

Es necesario que cuando se determine la estructura organizativa esta se manifieste en reglas, mecanismo de programación de puestos y contratación de los trabajadores que ocupen estos puestos.

En relación a los medios tangibles se debe programar la compra de mercancías y contratos de las prestaciones requeridas, además de la estructura de apoyo para su gestión, comprende la programación y gestión de los medios monetarios.

La dimensión de la estructura organizativa debe estar en relación a la esencia, dificultad y extensión de los mecanismos, operaciones y labores, que concuerden con la misión que establecen de acuerdo a su ley.

E. Administración de Recursos Humanos

El propietario o empleado público a cargo debe determinar políticas y mecanismos importantes para garantizar una mejor organización y gestión del personal de la empresa, de tal forma que se asegure la formación profesional y garantice la claridad, efectividad y vocación de servicio a la población.

El propietario o empleado público a cargo debe establecer políticas y mecanismos necesarios que aseguren una mejor elección, inducción y formación de los trabajadores. Las labores de reclutamiento y contratación, que implica la elección, deben ejecutarse con ética. Para la inducción debe tomarse en cuenta las labores de integración del personal con respecto al nuevo puesto a nivel general y específica.

La formación de los trabajadores debe tomarse en cuenta el diseño de buenas condiciones de trabajo, la difusión de tareas de capacitación y desarrollo que posibiliten a los trabajadores incrementar y optimizar sus destrezas, que existe un sistema de evaluación del rendimiento imparcial, rendición de cuentas y motivaciones que incentiven a integrar los valores y controles.

F. Competencia Profesional

El propietario o empleado público a cargo debe identificar como principal factor las competencias profesionales de los trabajadores, de acuerdo a las los cargos y actividades designados por las instituciones públicas.

La competencia comprende el saber, destreza y aptitud requeridas para contribuir que se actúe de manera ética, organizada, económica y efectiva, asimismo de un entendimiento apropiado de los cargos personales vinculados con el control interno.

El propietario o empleado público a cargo debe determinar, en los requisitos de los trabajadores, el grado de competencia necesario para los diferentes grados y puestos de la empresa, además de las diversas actividades necesarias para los mecanismos que opera la empresa.

El propietario o empleado público y demás servidores de la empresa es necesario que mantengan un grado de competencia que ayude a entender la relevancia del formación, inserción y conservación de un adecuado control interno, y practicar sus obligaciones para lograr lo propuesto y la misión de la empresa.

G. Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Se hace importante delegar las obligaciones y cargos al personal, además de determinar vínculos de información, grados y normas de autorización, además de los límites de cargo.

El propietario o empleado público a cargo debe tomar acciones importantes para asegurar que los trabajadores de la empresa sepan de las responsabilidades y autoridad asignadas a sus puestos de trabajo. Los empleados públicos tienen a su cargo estar constantemente actualizados en sus cargos y actividades sacando a flote su preocupación e interés en el rendimiento de su trabajo.

La atribución de los cargos y labores deben definirse y contenerse en documentos en regla de la empresa, donde deben difundirse hacia todo el personal de la empresa.

En personal en general que desempeña funciones en las instituciones públicas, es importante que se ponga a cargo de responsabilidades con respecto a las actividades y operaciones de su puesto de trabajo.

Con respecto a ello, cada empleado público está a cargo de sus actividades y debe asumirlos como tal.

El propietario o empleado público a cargo debe poner límites para la delegar mandos hacia niveles inferiores de los mecanismo y acciones hechas por la empresa, conforme esta actué de forma positiva para los blancos de la misma.

Cada delegación implica la necesidad de poder aprobar, en las circunstancias adecuadas, el producto obtenido como fruto del mando delegado.

También se debe tomar en cuenta que la delegación de mando no exime a los empleados públicos de los deberes asignados como fruto de esta delegación. Mejor dicho, el mando se delega, siempre y cuando el deber se comparta.

H. Órgano de Control Institucional

Cuando existen operaciones de control bajo la responsabilidad es una unidad cuyo nombre es Órgano de Control Institucional, la cual es necesario cuenta con todos los implementos, puede tener una contribución muy favorable a la creación un mejor entorno de control

Los OCI desempeñan su función de control gubernamental bajo la ley del SNC y están bajo el monitoreo de la Contraloría General de la República.

Los frutos derivados por OCI no pueden solo analizar los mecanismos de control actuales, además es importante que se extiendan al reconocimiento de las carencias y posibilidades de perfección en los otros mecanismos de la institución, como los que se vinculan a la fiabilidad de los registros y estados financieros, la calidad de los frutos y prestación es y la efectividad de las actividades, etcétera.

Cual fuese la integración de los grupos de trabajo a cargo del análisis del control interno, es relevante que se integre miembro de gran nivel de competencia y capacidad profesional.

2. Componente Evaluación de Riesgos

A. Planeamiento de Administración de Riesgos:

Es un mecanismo que consiste en diseñar e informar una táctica transparente, planificada e dinámica para reconocer y estimar las contingencias que influyan en la organización. Es importante que se diseñen planes,

mecanismos de reacción y vigilancia de los cambios, además de un programa para el logro de los medios requeridos para establecer actividad de reacción a las contingencias conocidas.

B. Identificación de Riesgos

En el reconocimiento de las contingencias se clasifica cada una de estas que puedan influir a lograr lo propuesto por la organización a causa de elementos de afuera como de adentro. Los primeros comprenden: elementos monetarios, de negocios, clima natural, política, social y tecnológico. Los segundos se dan fruto de las selecciones hechas por la gestión y comprenden asuntos tales como la infraestructura, trabajadores, proceso y tecnología.

C. Valoración de los riesgos

El estudio de las contingencias ayuda a la organización a tener en cuenta cómo las contingencias claves influyen a que se pueda lograr lo propuesto. El estudio comienza como una investigación minuciosa de los elementos importantes acerca de las contingencias que se evaluarán. El objeto es lograr la información necesaria acerca de las contingencias para dar probabilidades de sucesos, periodos, reacción y efectos.

D. Respuesta al Riesgo

La gestión reconoce las alternativas de reacción a la contingencia tomando en cuenta la posibilidad e impacto con respecto a la tolerancia de la misma y su vínculo costo – beneficio. Considera la gestión de la contingencia y la elección de puesto en marcha de una reacción es una parte importante de la gestión de las contingencias.

3. Componente: Actividades de Control Gerencial

Implica las políticas y procesos hechos para garantizar la implementación de las acciones en la gestión de las contingencias que afecten a las metas de la organización, y la consecución de las mismas.

A. Procedimiento de Autorización y Aprobación

El cargo en cada labor de la organización debe ser específica y clara, particularmente asignada y difundida de manera formal a el funcionario a cargo. La puesta en marcha de los mecanismos, labores organizacionales debe estar con aprobación de los funcionarios que están cargo de los mismos.

B. Segregación de funciones

Este componente debe colaborar a la reducción de contingencias de equivocación o estafa en los mecanismos, labores o acciones. Mejor dicho, un solo equipo de trabajador debe hacerse responsable de las fases más importante en un proceso, acción o actividad.

C. Evaluación Costo Beneficio

Cuando se implementar cualquier tarea o mecanismo de control debe estar precedidos de un análisis de costo – beneficio tomando en cuenta como indicadores la factibilidad y la convivencia con respecto a la consecución de los propuesto, etcétera.

D. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

La asequibilidad a los medios o documentos solo deben están a cargo de los responsables para el manejo y vigilia de estos. El cargo en relación al empleo y vigilia debe reflejarse por medio del registro en recibos, inventarios u otro archivo que posibilite tener un monitoreo idónea sobre los medios.

E. Verificaciones y Conciliaciones

Los mecanismos, acciones y actividades de gran importancia deber verificarse por adelantado y luego de efectuarse, además se deben registrar y clasificar para su posterior revisión.

F. Evaluación de Desempeño

También es necesario realizar un análisis continuo de la administración considerando los planes corporativos y las medidas actuales, para precaver y enmendar cualquier hecho. deficiencia o irregular que influya en los principios de rendimiento, avance, economía y legitimidad.

G. Rendición de Cuentas

La institución, empleados públicos y demás deben rendir cuentas por el empleo de los medios y artículos del gobierno, la consecución de su misión y de los blancos organizacionales, además del logro de los productos estimados, en el SCI debe dar los datos y el soporte continuo.

H. Documentación de procesos, actividades y tareas

Los mecanismos, acciones y tareas es necesario tener correctamente documentadas para garantizar una mejor formación a los indicadores determinados, dar facilidad a una idónea inspección de estos y asegurar la trazabilidad de los artículos y prestaciones derivadas.

I. Revisión de procesos actividades y tareas

Los mecanismos, acciones y operaciones es necesario contar con una revisión periódica para garantizar que se cumplan bajo las reglas, políticas, mecanismos actuales y otros requerimientos. Esta clase de revisión en una institución deben ser distinguidas claramente de un acompañamiento del control interno.

J. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Los datos de la institución son dotados a través del empleo de las TIC. Estas comprenden información, tecnología vinculada, establecimiento y trabajadores. Las acciones de monitorio de las TIC comprenden monitoreo que aseguren que el mecanismo de control de la información para cumplir con la misión blancos de la organización, los cuales deben crearse para precaver, identificar y enmendar dificultades en tanto la información circula por medio de los mecanismos.

4. Componente: Sistemas de Información y Comunicación

A través del empleo de las TIC es como se provista la información. Estas comprenden información, tecnología vinculada, establecimiento y trabajadores. Las acciones de monitorio de las TIC comprenden monitoreo que aseguren que el mecanismo de control de la información para cumplir con la misión blancos de la organización, los cuales deben crearse para precaver, identificar y

enmendar dificultades en tanto la información circula por medio de los mecanismos. Estos al mismo tiempo, faciliten la puesta en marcha de los blancos de la organización.

A. Funciones y Características de la Información

Los datos son frutos de las acciones funcionales, monetarias y de control derivadas tanto interno como externo de la institución. Es necesario difundir una circunstancia en un cierto momento recabando las cualidades de la fiabilidad, posibilidad y utilidad con el objeto que el ciudadano tenga a su disposición de factores importantes para desempeñar las actividades funcionales o de administración.

B. Información y Responsabilidad

Es necesario que los datos posibiliten a los empleados públicos a poner en marcha sus deberes y cargos. La información idónea debe ser retenida, reconocida, seleccionada, inscrita, organizada en información y difundida con tiempo y de manera idónea.

C. Calidad y Suficiencia de la Información

Es necesario que los empleados públicos garanticen la fiabilidad, calidad, capacidad, adecuación y posibilidad de la información que se desarrolle y difunda. Por tal motivo es importante que se desarrolle, analice e implemente métodos importantes que garanticen las cualidades con las que toda información debe contar para el SCI.

D. Sistemas de Información

Los sistemas de información creados y puestos en marcha por la institución son una herramienta para emplear tácticas corporativas y, por tal motivo, para lograr lo propuesto. Esa es la razón por la que deberá adecuarse a las cualidades, carencias y esencia de la organización. Así, el sistema de información brinda los datos como una provisión para las decisiones, dando facilidad y garantía a la claridad en la rendición de cuentas.

E. Flexibilidad al Cambio

Los sistemas de información creados y puestos en marcha por la institución son una herramienta para emplear tácticas corporativas y, por tal

motivo, para lograr lo propuesto. Esa es la razón por la que deberá adecuarse a las cualidades, carencias y esencia de la organización. Así, el sistema de información brinda los datos como una provisión para las decisiones, dando facilidad y garantía a la claridad en la rendición de cuentas.

F. Archivo Institucional

Es necesario realizar un análisis continuo de la administración teniendo como soporte los planes corporativos y las reglas actualidades, para precaver y enmendar cualquier hecho contingencia que incida en los principios de rendimiento, económica, eficiencia y legalidad.

G. Comunicación Interna

Se define como la secuencia de recado en el interior de una red de vínculos interpersonales que va en dirección descendente, por medio de y ascendente de la estructura de la empresa, para lograr una información concisa y veraz. De igual forma, funciona como monitoreo, incentivo y expresión de la ciudadanía.

H. Comunicación Externa

Esta debe enfocarse a garantizar que la circulación de recados e intercambio de datos con la ciudadanía, se establezca de manera efectiva, adecuada e idónea, y que asegure la fiabilidad y una buena imagen a la empresa.

I. Canales de Comunicación:

Estos son recursos creados según a la carencia de la empresa y que toma en cuenta un procedimiento de repartición oficial, no oficial y de diferentes direcciones para difundir el dato. Es necesario que los medios de comunicación garanticen que el dato a cada individuo sea en la proporción, calidad y posibilidad necesarias para una lograr una puesta en marcha optima de los mecanismos, acciones y actividades.

5. Componente: Supervisión

El componente Ambiente de Control determina la ejecución de un clima laboral positivo para las buenas prácticas, principios, comportamientos y normas

adecuadas, para concientizar a los integrantes de la institución y desarrollar una cultura de control interno.

Dichas praxis, valores, comportamientos y normas adecuadas aportan a la puesta en marcha y mejoramiento de políticas y procesos de control interno que orientan a lograr lo propuesto y una cultura corporativa interna.

El componente de Supervisión incluye: acciones de precaución, supervisión, seguimiento del producto y compromiso de mejoramiento, elementos que han evaluado en conjunto para su estrecha relación.

A. Actividades de Prevención y Monitoreo

La supervisión de los mecanismos y actividades de la empresa deben hacer posible que se conozca de forma adecuada si estas se llevan a cabo idóneamente para lograr lo propuesto y si los rendimientos de las actividades asignadas se acoplan a las acciones de precaución y enmendación requeridas para asegurar la perfección y calidad de estos.

B. Seguimiento de Resultados

La supervisión de los mecanismos y actividades de la empresa deben hacer posible que se conozca de forma adecuada si estas se llevan a cabo idóneamente para lograr lo propuesto y si los rendimientos de las actividades asignadas se acoplan a las acciones de precaución y enmendación requeridas para asegurar la perfección y calidad de estos.

C. Compromiso de Mejoramiento

Autoevaluación

Es importante que se promueva y determine una ejecución regular de autoevaluaciones acerca de la administración y el control interno de la empresa, cuyo valor se puede reflejar en la conducta de la institución e informarse de las posibilidades de perfeccionamiento reconocidas.

La autoevaluación es un instrumento creado y es parte del SCI. Este es un grupo de factores de control que proceden de forma coordinada haciendo posible que cada área o nivel de la organización mida la eficacia y calidad de los controles en los mecanismos, artículos y bienes de su administración.

Contesta a las carencias de determinar la solidez y fragilidad de la empresa en relación al monitoreo, brindar una elevada efectividad en cada elemento de control, y asigna la responsabilidad acerca del mismo a cada dependencia de la organización.

De igual forma, les ayuda a adaptar continuamente sus propósitos a las transformaciones del ambiente.

La autoevaluación ayuda a la medir correctamente los efectos de la administración y de la conducta del sistema de control para analizar su capacidad de generar buenos frutos y ejecutar las medidas correctivas requeridas, por medio de estos factores:

Evaluaciones independientes

Es importante la realización de análisis autónomas bajo la supervisión de órganos de control para asegurar la valoración y comprobación regular y objetiva de la conducta del SCI y de la formación de la administración corporativa, reconociendo las carencias y elaborando las recomendaciones necesarias para su perfeccionamiento.

El SCI y las disposiciones llevadas a cabo por la organización necesitan de un análisis objetivo y externo a los departamentos u órganos a cargo de su puesta en marcha y llevando, para reconocer y asegurar su conformidad en relación a los planes, programas, reglas, planes, etcétera, como la manera en que han sido hechos. En ese marco, este análisis debe ser hecho por los órganos a cargo del SCI, conforma a las reglas de la CGR.

C. Objetivos del sistema de control interno

Isaza (2012) menciona los siguientes los objetivos esenciales son los siguientes:

- Dar protección a los medios de la compañía con la finalidad de buscar su adecuado administrativo frente a contingencias expuestas que influyan en estas; la gestión de los medios de la empresa, deben estar homogenizados en un texto de mecanismos; asimismo, es necesario homogenizarse en el manual de

funciones de cargo cuyo deber es vigilar que dicho procedimiento se lleve a cabo.

- Asegurar la efectividad y economía en cada actividad incentivando y dando facilidad a un adecuado empleo de las acciones establecidas para lograr lo propuesto, para formar la misión que compone los elementos de administración, donde se deben evaluar la administración en términos de eficiencia y efectividad.

- Vigilar ya que cada acción y medio de la empresa se encuentren orientados a logro de lo propuesto por la empresa, todo debe estar homogenizado.

- Asegurar un adecuado análisis y seguimiento de la administración de la organización, con respecto a su eficiencia, rendimiento, para establecer lo propuesto; efectividad para determinar un manejo apropiado para lograr lo propuesto, para determinar si los recursos fueron adquiridos considerando a los principios de calidad, cantidad y precio.

- Garantizar la posibilidad y fiabilidad de los datos de sus registros, cumplimiento de los proyectos de administración y los modelos que comprenden el control en los casos de manuales de procedimientos, mecanismo y que se lleve a cabo el factor que determina el manual de funciones los puestos laborales.

- Establecer y emplear disposiciones para prever contingencias, identificar y enmendar las transformaciones que se susciten en la compañía y puedan detectar lo propuesto, se realiza homogenización de los procedimientos en una ficha de técnica de procesos.

- Asegurar que el sistema de control interno cuenta con sus procesos autónomos de identificación y análisis; es importante establecer y diseñar un área de auditoría interna, cuya función es identificar y analizar que se lleven a cabo dichos estándares, en cada proceso de la empresa.

- Vigilar puesto que cada institución debe disponer del proceso de planificación correctos para el desarrollo y organizacional, según su esencia y atributos, estandarizado cada proceso de la organización a través a un autocontrol, asimismo, perfeccionando de forma continua cada parte frágil que se presente en la empresa.

D. Alcance del control interno

Desde la perspectiva de Estupiñan (2002), en cualquier sistema de control interno es necesario establecer ciertos alcances que cambiarán porque están sujetos a diferentes cualidades que forman parte de la organización del negocio. El encargado de tomar esta responsabilidad para realizar un apropiado control está en manos de la dirección en relación en sus necesidades y metas.

Los elementos que se deben tomar en cuenta deben por lo general de las diferentes funciones del negocio o los tipos de organización y área por el que están compuestos, su proporción y cantidad de transacciones, así como la clase de operaciones que manejan, entre otros.

En las grandes empresas sucede que los diferentes procesos, evaluaciones y mecanismos de registro que emplean no son funcionales ni prácticos en empresas más pequeñas. En estas, la necesidad de un control formal es necesario para obtener confiabilidad en los datos y registros, es menor al asumir la dirección es forma directa y propia del negocio.

E. Niveles de un sistema de control interno

Isaza (2012) menciona que todo superior debe adecuar a su grupo de trabajo, estándares para todos los procesos que comprenda un área, donde es necesario ponerlo en marcha, en el interior de su competencia normal de una empresa.

- Niveles

El patrón promedio de control interno y de gestión de la calidad debe tener unos cuatro niveles, en el primero está a cargo del gerente, en el segundo a cargo del área de auditoría (auditor interno); asimismo debe tener un nivel de administración y de control; el tercero y cuarto está bajo control de los niveles antes expuestos.

El primer nivel comprende cada área de la empresa, incluye el área de auditoría interna, al mismo tiempo dichas áreas tienen procedimientos, y cada uno de ellos estandarizados, el jefe a cargo del área con su grupo de trabajo, para lograr sus propósitos.

El segundo nivel (área de auditoría interna), comprende procedimientos vinculados al área de auditoría y bajo su responsabilidad audita al primer nivel, con ello establecer la existencia de una buena implantación de los estándares y controles requeridos para sus propósitos. Realizar las actividades de auditoría de manera integral, si se realiza en cada área o en general, si se lleva a cabo en un área o procesamiento.

El auditor externo realiza su actividad auditora al sistema de control interno y de gestión de calidad; inicia realizando a la auditoría al segundo nivel, para comprobar su correcta implantación y desarrollo de los estándares requeridos en dicha área, cuando un auditor externo toma en cuenta el segundo nivel está correctamente estandarizado por el primer nivel, ya que es posible dar credibilidad a los informes de auditoría hecho por el segundo nivel, o área de auditoría interna ante la puesta en marcha y formación de estándares. Aunque auditor externo es quien establece si el segundo nivel está o no implantando de forma correcta los estándares, pasa a auditar el primer nivel, ya que no da fiabilidad a lo que informe el segundo nivel.

El segundo nivel de auditoría interna analiza que se lleven a cabo los estándares al primer nivel, para establecer si los procesos fueron hechos acorde a los estándares, para lo que se evalúa si está correctamente implantado y hecho con todos los estándares requeridos, en cada proceso y área de la empresa.

El SCI además es evaluado además por empleados públicos de diversas áreas, que auditan demás áreas realizando el rol de auditor interno de calidad, conforme a la programación hecha por el superior de auditoría y calidad, este debe preocuparse para no programar a los funcionarios que auditan los procesos hechos entre estos.

F. Atributos del control interno

Isaza (2012) menciona las siguientes atributos del control interno:

- El SCI es un elemento parte de los mecanismos contables, monetarios, de planificación, de desarrollo funcional de la institución; esto significa que cada área de la empresa debe estar estandarizada con un mismo método, que el vínculo único se da entre el SCI y los sistemas contables, monetarios, de

planificación, de datos operacionales, es la puesta en marcha y formación del método en la misma proporción, es decir, poniendo en marcha cada plan de administración y sus manuales.

- Retribuye al responsable más importante de la institución, la responsabilidad de determinar, establecer y optimizar el SCI, donde este debe ser el preciso a la esencia, estructura y misión de la empresa, para que sea un deber interno de la compañía, y su falta de conocimiento es motivo para un despido.

- En cada área de la empresa, el empleado público responsable de orientar el control interno frente a su superior según la jerarquía determinada en la institución, cada superior debe aprender el método que enseña un asesor metódico para difundirlo a su equipo de trabajo y ponerlo en práctica en todos los procedimientos de la empresa.

- El individuo o responsable de analizar independientemente al SCI de la institución proponer al representante legal de la misma las recomendaciones para perfeccionarlo.

- Cada transacción de la empresa debe ponerse en el registro exactamente, de manera veraz e idónea de esta manera ayude a elaborar los informes funcionales, de carácter administrativo y financiero, según a una planificación y a estándares.

G. Componentes del sistema de control

Serrano, Señalín, Vega y Herrera (2018) menciona que los componentes del control interno son los siguientes:

- Clima de monitoreo

Este componente ayuda a las compañías a tener la seguridad en el funcionamiento de sus procedimientos y que estén fuera de errores garrafales, que ayuden a un empleo adecuado y a impedir el empleo no aprobados de los medios, de la puesta en marcha y registro eficaz de las gestiones y como efecto se lograrán buenos estados financieros que representan las condiciones monetarias de la compañía.

- Evaluación de riesgos

Un apropiado reconocimiento de los riesgos es un factor crucial en la gestión financiera, ya que, a causa del desenvolvimiento de las organizaciones en un ambiente muy globalizado y sofisticado, en el cual es relevante precaverse ante hechos negativos.

El análisis de los riesgos contribuye a la descripción donde los gerentes pueden reconocer, evaluar y gestionar, los riesgos donde pueden confrontar las compañías y el fruto que procede cada acción.

La evaluación de riesgo se trata en el reconocimiento y el estudio de diferentes hechos que obstaculizan al alcance de los blancos propuestos por la compañía. Es necesario que la empresa tenga las herramientas que ayuden a enfrentar cambios imprevistos.

Esta evaluación puede ser un método sistemático que posibilite la planificación, reconocimiento, análisis, proceso y gestión de los datos que se hallan vinculados a las acciones de la organización; dicha evaluación ayuda a minimizar las contingencias e incrementar sus oportunidades.

En el mundo real la contingencia es una condición donde se está expuesta a cambios, integrada por una mezcla de hechos del ambiente, en el cual se probabilidad de pérdidas. Es importante que la organización realice sus acciones o programas de precaución de forma documentada y sistemáticas para lograr una adecuada gestión de las actividades.

- Acciones de monitoreo

Son aquellas reglas y proceso que son parte de la implementación de la política que tienen por objeto garantizar que se cumplan las actividades si tener muchos riesgos. Las acciones de monitoreo se realizan en cada nivel y función de la compañía, en el cual comprende los procedimientos de aprobación y autorización, programas y conformidad. Las acciones de monitoreo se tipifican en, precautorios, detectives y correctivos, asimismo es posible incluir manuales de usuario, de tecnología de datos y control de administración. Esencialmente las acciones de control deben estar vinculadas a la clase de compañías y con los trabajadores y las funciones que se lleva a cabo la empresa.

- Datos y comunicación

Los datos importantes deben ser reconocidos, elaborados y difundirlos de tal forma que se difundan oportunamente a cada sector y permita asimismo asumir cargos personales, dicha comunicación debe tomarse en cuenta con los mecanismos de datos de la institución en el cual el personal debe estar participando a temas relativos a la administración y control. De este modo dicho componente tiene por finalidad dar datos en poco tiempo y posibilite a los trabajadores a desempeñar sus funciones y al mismo tiempo reflejando autenticidad y confiable en estos datos. Por tal motivo, la institución tiene a su cargo el sistema de datos idóneos dirigidos a generar informes acerca de la administración, la realidad financiera y la puesta en marcha de las reglas para gestionar y monitorear.

- Supervisión y monitoreo

No es posible que una estructura de control garantice una administración efectiva, con buenos registros de datos, concisos y fiables, como tampoco puede estar exento de deficiencias. En relación a este se recalca la relevancia de la supervisión y monitoreo.

Estos tienen instrumentos de política que forman parte del entorno de la organización. Estos tienen una perspectiva de perfeccionamiento constante que, por medio del análisis, monitoreo y supervisión están a cargo de la eficiencia y eficacia del control interno desde del seguimiento; el monitoreo reconoce cuando las actividades hechas en todo el proceso conducen a demás niveles, en tanto que el monitoreo comprende acciones de supervisión hechas de forma directa por diversas estructuras dentro de la empresa precaviendo hechos que produzcan pérdidas o acciones de mucho costo.

H. Fines del control interno

Bonilla (2014) indicó que los pormenores sobre el control interno refieren que va más allá de una herramienta sencilla que impide fraudes o que se manifiesten imperfecciones en el sistema contable; o identificar dificultades ante cualquier mecanismo operativo; es un soporte relevante para contar con una

gestión efectiva. Un sistema de control interno se sustenta en utilizar reglas utilizadas por una empresa para llevar a cabo lo siguiente:

- Para salvaguardar sus recursos antes robos, fraudes o falta de eficiencia.
- Fomentar la exactitud y confiabilidad de las cuentas por año e información de carácter administrativo.
- Cooperar y analizar la realización de la empresa.
- Brindar criterios acerca de la efectividad de cada actividad en todos los departamentos de la empresa.
- Garantizar que se ha llevado una adhesión de las reglas generales de la empresa.

Un tema de mucha importancia es proteger los bienes de la empresa por medio del empleo de un apropiado control interno en el cual se asegure un apropiado uso de los recursos, de tal manera que se prevengan estafas, errores, asimismo los datos obtenidos con respecto a los estados financieros deben ser idénticos sobre la situación económica de la empresa reflejando información precisa y que permita tomar decisiones asertiva en la gerencia para realizar las reglas de la empresa, con lo necesario en relación a la claridad de las funciones de la empresa.

I. Roles y responsabilidades

Bonilla (2014) señala que el control interno se realiza en diversos niveles de una empresa. Los trabajadores tanto interno como externos de menor jerarquía cooperan para que el encargado del control interno siga con su trabajo de efectividad y economía.

El dueño, el personal a cargo del control interno y los trabajadores de la empresa es necesario que se comprometan en la puesta en marcha y supervisión del control interno, asimismo de mantener un adecuado orden del control interno que contribuya a lograr lo propuesto, como la efectividad y economía.

De igual forma contribuir con apoyar a la formación del control interno del responsable, es importante que realice, determinados criterios como el apoyo

institucional a los controles internos. Cada miembro de la empresa, debe contar con una actitud adecuada y ayude para un adecuado funcionamiento de los controles internos.

Aunque, la claridad de la gestión actual, en relación al servicio de los medios y bienes del país, conforme a las normativas actuales, da en el punto ante a la carencia de dar datos de las metas trazadas, asimismo tener estos datos, para su saber y evaluación en su integridad, y además a contar con estos datos, para sus saberes y evaluación en su honradez, el desempeño y la forma de direccionar su administración.

J. Elementos para el Sistema de Control Interno

Isaza (2012) menciona que cada empresa a cargo del deber de los gerentes es necesario que implemente estos aspectos de ejecución del control interno:

- Puesta en marcha de blancos y propósitos tanto particulares y generales, además del diseño de los planes funcionales requeridos.
- Establecimiento de políticas como orientaciones de acción y proceso para la llevar a cabo los procedimientos, se establecen valores, principios y metas para la empresa, de igual forma con cada proceso de la empresa es necesario tener una ficha técnica de procesos que homogeniza su administración.
- Admisión de un mecanismo de orden apropiado para realizar los proyectos.
- Demarcación específica de la autoridad y los grados de mando; es necesario que el sistema incluya una estructura orgánica con demarcación de carácter administrativo y funcional, en el cual se determinen los niveles de subordinación y jerarquías.
- Admisión de normas para la defensa y empleo lógico de los medios.
- Dirección y gestión de los trabajadores según un mecanismo de méritos y penalidades; es necesario que comprenda un manual de funciones en el cual contenga estándares para una correcta elección de trabajadores, estándares para la inducción de los trabajadores, y su posterior capacitación, así como un apropiado proceso de incentivo por méritos a los trabajadores.

- Empleo de las sugerencias fruto de las evaluaciones del control interno; en cada momento donde los auditores encuentren incongruencias o falta de cumplimiento de las implantaciones o formación de los estándares que integran el SCI, es necesario pedir al individuo a cargo, que optimice, o en ciertos casos suprima al proceder que extralimite el estándar.
- Funcionamiento de los sistemas actuales de datos que ayuden a la administración y control; es necesario que comprenda sistemas de almacenaje, tipificación de los datos que se recepciona y genera la compañía, donde es necesario implantar una red o computador que lleve a cabo las funciones: el cual todas las áreas que acepten la información recepcionada y mandada por temas; cada información que la empresa requiere; cada computador o terminal debe acceder un servidor y datos reservados deben protegerse a cargo de una directivo eficiente.
- Orden de los métodos fiables para el análisis de la administración, es necesario que la institución tenga indicadores de administración y rendimiento como instrumento de analizar la gestión empresarial, de igual forma debe emplear un tablero de mando para dar un informe de administración.
- Puesta en marcha de programas de inducción, formación y actualización de los gerentes y todos los trabajadores de la institución, es importante que el manual de función de la empresa se encuentre estandarizado para lograr una administración de los trabajadores con orden.
- Simplificación y actualización de reglas y procesos; en toda evaluación de auditoría hecha por el auditor, es necesario considerarlo para un continuo programa de un perfeccionamiento constante, las acciones que no añadan valor a un proceso para suprimirlas, acciones que son importantes que se contengan en el proceso.

Asimismo Meléndez (2016) también nos brinda más elementos que involucra el control interno:

- Organización

Sus más importantes partes:

La gerencia con objetivos y proyectos bien direccionados, cuyo rol sea ser encargado de la política general y de las elecciones hechas para sus saberes.

En relación a la planificación es importante proyectar propósitos y proyectos establecidos correctamente en cada departamento de una empresa. Como consecuencia, una gerencia que no determine blancos no es posible que tenga una gerencia efectiva, dado a que es importante una comunicación clara y abierta con el personal de la empresa.

- Coordinación y estructura

La coordinación. Se define como un grupo de funciones que se adecuan a las obligaciones y dificultades de una empresa enfocadas en su mejora y estandarización, que prevenga las dificultades de las acciones contrarias a lo propuesto.

La estructura de una organización adecuada. La estructura cambia conforme al tipo de organización, en relación a su dimensión, a su nivel donde se hallan divididas sus acciones, con el número de filiales o cualquier otro elemento en especial. Con frecuencia, un buen proyecto debe contar con flexibilidad ante cambios abruptos del entorno y adaptarse a líneas claras de deberes. Por lo tanto, se establece la estructura de una empresa si se establece acciones de cada miembro, al mismo tiempo que se unen lazos entre los mismos miembros.

Los responsables de esta función deben contar con vínculos hacia lo propuesto por la empresa, y les genera vínculos por el simple hecho de ser parte de la empresa.

- Asignación de responsabilidades

Se nombra precisamente a los responsables de la empresa, su estructura y se atribuya poderes de acuerdo al grado de responsabilidad.

Lo más importante es no realizar algún intercambio sino se cuenta con la autorización del encargado de hacerlo. Si es posible se tener una copia de dicha autorización, con la probabilidad que esta autorización sea vista en la actividad diaria como un hecho tácito.

K. Beneficios del control interno

Estupiñan (2002), menciona que en cualquier sistema de control interno es crucial, dado que supondría un gran riesgo al no contar con los criterios y restricciones básicas para valorarlos, analizarlos y enmendarlos. Si no se contara con el control sería en una parte deficientes lo que ocasionaría dudas en relación a la gestión de los materiales por parte de los interesados. En breve se dará a conocer ciertos aspectos que fundamental la importancia del control:

- Fijar disposiciones para enmendar acciones, de este modo de logrará lo propuesto de manera exitosa.
- Es aplicable a objetivos, individuos y acciones.
- Fija y evalúa de manera rápida los orígenes que causen desviaciones, para que no sucedan más adelante.
- Identifica las áreas a cargo de la administración, desde el instante donde se fija las acciones correctivas.
- Brinda los datos sobre la situación del funcionamiento de los proyectos, siendo una base al volver a iniciar el proceso de planificación.
- Minimiza egresos y ahorra tiempo al reducir deficiencias.
- Su empleo impacta de forma directa a la racionalización de la administración y como consecuencia al lograr de la eficiencia en todos los recursos de la organización.

La Contraloría General de la República (2014) hace mención sobre los más importantes beneficios del control interno:

- La cultura de control es una fuente de colaboración actos contribuidores a mejorar el rendimiento.
- Si el control interno es aplicado de manera correcta junto a una administración idónea, dará en todo momento beneficios en el manejo de la gestión, en cada nivel, asimismo en cada nivel, subprocesos y funciones en el cual se ejecutará.
- El Control Interno es un mecanismo que coopera a reducir la corrupción.

- El Control Interno ayuda reforzar a una empresa para lograr los objetivos de eficiencia y eficacia y pronostique la falta de materiales necesarios.
- El Control Interno es una garantía por que nos brinda datos financieros confiables y garantice que la organización aplique la normatividad, obstaculizando deficiencias.

Restricciones del control interno

La Contraloría General de la República (2014) señala que el control interno asimismo proporciona datos administrativos acerca de las actividades de una empresa y decisiones en base a información, ayudando a lograr lo propuesto. Aunque, con frecuencia las expectativas son más grandes de lo que se espera.

Pese a que se ha haya desarrollado un sistema de control interno eficiente, no se tener una plena seguridad de los objetivos planteados por la gestión. Las posibilidades de lograrlo impactan por sus propios límites que en esencia tiene el SCI.

- En ciertos casos las evaluaciones de la toma de decisiones pueden resultar deficientes.
- Es posible que existan errores por deficiencias simples.
- Las restricciones en los controles se encuentran en dos o más individuos y la gestión puede exceder al SCI.
- El diseño de un SCI se puede ejecutar contar con el costo – beneficio apropiado debido a lo cual generaría dificultades de desde su diseño.

L. Efectividad del control interno

Meléndez (2016) señala que hay ciertos requisitos particulares para contar con una acertado control interno. Este otorga una garantía adecuada con respecto a las metas propuestas por la empresa.

Un adecuado sistema de control interno reduce, a un nivel aceptable, a un nivel permitido, el riesgo de no llevar a cabo los objetivos y puede referirse a diversas condiciones de objetivos. Por esta razón, es relevante que:

- Todos los factores y opiniones de mayor relevancia deben ser constantemente supervisados y realizando sus actividades. Mejor dicho, determinar que cada factor y opinión vinculada al diseño y puesta en marcha del sistema de control interno para alcanzar los objetivos. Asimismo, la especificación de cada factor y elemento relevante que estén realizando al sistema de control interno para lograr los objetivos.
- Cada uno de sus factores es necesario que se integre de manera ordenada. Mejor dicho, se trata de cada factor se reduzcan de forma colectiva, a un nivel admisible, el peligro de no realizar lo indicado.

No es necesario que los factores se tomen en cuenta muy aparte, tan solo se ponga en marcha íntegramente. Los elementos son separados y existen un gran número de nexos entre ellos, particularmente, en la manera donde las creencias se vinculan en el interior de sus factores y entre los mismos.

- Si se suscitan fallar con respecto a la presencia y operación de cierto factor o respecto a la organización de un equipo de factores, la empresa no realizaría los requisitos necesarios para realizar un adecuado control interno.

En el instante que se pone en marcha un adecuado control interno, la gerencia y el consejo de gestión debe estar plenamente seguro de que la empresa:

- Tenga funciones productivas y efectivas cuando hay un mínimo que los hechos externos relacionados a los peligros influyan directamente en lo propuesto, o si la empresa pueda pronosticar razonablemente lo básico y el tiempo que dichos eventos y saberlos manejar correctamente.
- Implica la forma en que las funciones que se llevan a cabo con la eficiencia y eficacia cuando las condiciones impactan directamente en los objetivos o cuando la empresa pueda precaver razonablemente lo básico y el tiempo de tales efectos y supervisarlos de manera aceptable.
- Realiza registro de aprobación a las normativas, reglas y disposiciones ejecutables.
- Lleva a la práctica las reglas, creencias y normas externas.

Todo lo enunciado anteriormente requiere de puntos de vista por parte de especialistas a la hora de diseñar y poner en práctica el control interno y valorar su efectividad.

El uso de estos puntos de vista, dentro de lo permitido por la normativa, parámetros y normas mejora la gestión de la gerencia para tomar buenas decisiones sobre el control interno. Aunque, no asegure con totalidad si los resultados serán los estimados.

M. Métodos de evaluación para el sistema de control interno

Estupiñan (2006) hace mención los siguientes métodos de evaluación:

- Método de cuestionarios

Se trata en desarrollar cuestionarios con interrogaciones que serán respondidas por los empleados públicos y trabajadores a cargo de las diferentes áreas de la compañía sujetos a examen. Los interrogantes son hechos de tal manera que las respuestas favorables señalen un punto favorable en el SCI y una respuesta desfavorable señale fragilidad.

Ciertos cuestionamientos pueden no ser aplicables; cuyos casos se escriben las letras NA (no aplicable). En otras circunstancias, el cuestionamiento debe contener un análisis más detallado, que cumpla con los datos. Lo frecuente, es que el auditor logre información respondida por los empleados públicas a través de entrevistas.

Para tal caso lo más oportuno es realizar un examen de control interno y este no termine con contestaciones del cuestionario. La persona a cargo debe tener una óptima gestión de todo al igual que los procesos hechos con anterioridad. De tal forma que es aconsejable para que el auditor pida ciertos documentos que den comprobación a las afirmaciones; como en el caso, de las conciliaciones bancarias, puede solicitarse lo último para dar comprobación de su existencia.

- Método narrativo o descriptivo

La explicación al detalle de los procesos más relevantes y los atributos del SCI para las diferentes áreas tipificadas por actividades, áreas, empleados

públicos, haciendo mención a los registros y formularios que participan en el mecanismo.

Dicho método puede ser puesto en marcha en pequeñas compañías, necesita que la persona auditora que desempeña dicha función tenga la experiencia necesaria lograr los datos que son importantes y establecer el alcance del examen. Este relevamiento se ejecuta por medio de entrevistas y observaciones de cada documento esencial y registro que participan en el procedimiento.

- Método gráfico o diagramas de flujo

Dicho método se trata en detallar de manera imparcial la estructura orgánica de los departamentos con la auditoría, además de los procesos por medio de sus diferentes áreas y acciones. En la explicación de los procesos, la persona auditora emplea símbolos tradicionales y explicaciones que brinden una noción total de los procesos de la compañía.

Además, este método es una adición bastante útil ya que representa un circuito básico y periodos administrativos de la compañía puede ser empleados por muchos años, como los exámenes periódicos, y delimitar velozmente rutinas susceptibles para optimizar más lo administrativo.

Sus más importantes ventajas son: reconocer la carencia o existencia de monitoreo y funcionales; hacer posible que la persona auditora valore panorámicamente los diversos procesos que se mezcla en el relevamiento; reconocer las desviaciones de procesos; y facilitar la presentación de sugerencias a la dirección de la compañía acerca de los temas financieros y funcionales.

Variable dependiente: Gestión de la empresa

A. Definiciones

Pilco (2018) menciona en su estudio que la gestión empresarial es la realización cuidadosa de procedimientos dirigidos a obtener objetivos del negocio. Asimismo, la idea comprende actividades de ordenar, direccionar, organizar, preparar y planificar.

Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco (2016) señalan que la gestión empresarial guarda relación a las praxis, planificación, mecanismos y tramites que posibilitan una mejor circulación de la información para la decisión, monitoreo, el análisis y la dirección táctica del negocio.

Álvarez (2011) manifiesta que la gestión empresarial es una diligencia que implica ciertas actividades y acciones que orientan a la diligencia que lleva a cabo la organización para gobernar y gestionar estas, agilizar, ordenar personal para lograr lo propuesto.

Schermerhorn (2010) establece que la gestión empresarial es la diligencia de planificar, ordenar, direccionar y monitorear el empleo de medios para alcanzar el desempeño.

B. Dimensiones de gestión de la empresa

Apac (2017) hacen mención en su estudio sobre las dimensiones e indicadores que implica la gestión empresarial:

a. Proceso gerencial

Consiste en el empleo del proceso administrativo y los recursos de financiación.

b. Toma de decisiones

Consiste en la distribución del patrimonio financiero y políticas, planes, métodos y diligencias.

c. Desarrollo organizacional

Consiste en la administración de riesgos financieros y noción acerca de la gestión empresarial.

C. Funciones básicas de la gestión empresarial

Schermerhorn (2010) hace mención que el proceso de la administración comprende la planificación, organización, dirección y control del empleo de medios para lograr los objetivos de rendimiento.

- Planeación

En administración, esta función determina blancos de rendimiento y establecer los pasos a seguir de la organización para llevarlos a cabo. Por medio de esta función, la persona encargada de la administración reconocer los frutos y materiales deseados para lograrlos.

- Organizar

Incluso los planes más idóneos llegan a fracasar si no tienen una ejecución concreta. En la organización es donde comienza el éxito, la coordinación de la delegación de actividades, distribución de medios y organización de las acciones de personas y equipos para lograr los planes. Por medio de esta función, las personas encargadas de la administración transforman los planes en actividades que definen los puestos, elegir trabajadores y apoyarlo con tecnología y demás medios.

- Dirigir

La dirección en la administración es una diligencia donde motiva a las personas a realizar un mayor esfuerzo y orientarse a lograr lo propuesto. Por medio de esta función, las personas encargadas de la administración construyen compromisos dirigidos a la visión compartidas, motivan a las acciones que avalan los objetivos e inciden en otros individuos para desempeñen una mejor labora en pro de la organización.

- Control

Es la diligencia de medio del rendimiento en el trabajo, realizando comparaciones en los frutos de las metas y conduciendo actividades correctivas en casos necesarios. Por medio de esta función, las personas encargadas de la administración mantienen un contacto activo con los individuos en el transcurso de sus actividades, recaban e interpretan documentos sobre rendimiento y hacen uso de este para realizar actividades y transformaciones destructivas. En esta dinámica era, dicho monitoreo y ajuste son muy importantes. A menudo no pasan de manera suscitada para alcanzar el éxito en el futuro.

D. Herramientas de la gestión empresarial

Álvarez (2011) menciona las siguientes herramientas que permiten la formación de la gestión empresarial:

- Administración del personal

Es una diligencia cuya responsabilidad abarca establecer e implementar las políticas vinculadas a la gestión de talento humano, los conocimientos y la tecnología de datos requeridas para que la institución realice de manera eficaz sus acciones y procedimientos. Se encarga de la realización de políticas que aseguren un rendimiento óptimo, alcanzada por las tácticas de la institución.

- Gestión de recursos financieros

Gestionar y brindar recursos humanos para lograr la gestión empresarial, brindar datos de carácter financiero en las decisiones, hacer un seguimiento y monitoreo de la recolección de las entradas y endeudamiento.

- Administración del presupuesto

Es la capacidad de las personas encargadas del presupuesto en alcanzar lo propuesto, a través de la realización de actividades programadas en la fase presupuestaria (programación y diseño, puesto en marcha del presupuesto y análisis), dando como prioridad el empleo del presupuesto por resultado por medio de programas tácticos, empleado modelo de rendimiento, eficiencia y eficacia.

- La administración del saber

Es un conjunto empleado por las instituciones para difundir el saber y la experiencia entre los integrantes, de tal forma que este sea empleado como medio a disposición de las demás organizaciones.

Con frecuencia el proceso comprende herramientas para captar, planificar y reunir el saber de los empleados públicos para que se convierta en un activo intangible que tenga beneficio y sea compartido en conocimiento y experiencia.

- Gestión de medio ambiente

Es un grupo de acciones que se dirigen hacia una gestión completa del sistema ambiental empleando las tácticas idóneas por medio de este se ordenan

las acciones generadas por los seres humanos que traen consecuencias al medio ambiente, para alcanzar una adecuada calidad de vida, impidiendo el desgaste de la naturaleza.

Incentivando asimismo un desarrollo sostenible, mejor dicho, para lograr una estabilidad idónea para el crecimiento monetario, desarrollo de la sociedad, empleo lógico de los medios y defensa y mantenimiento de la naturaleza.

E. Importancia de la gestión empresarial

Velásquez (2015) menciona en su trabajo de investigación la importancia de considerar la idea las empresas no pueden sobrevivir no logran percibir beneficios, debido a lo cual deben contar con cierta capacidad de competencias con otras organizaciones que se encargan a la mismo rubro donde operamos. La definición de gestión, se da en espacios, que, con frecuencia, son medios necesarios y escasos, por lo que el responsable de la gestión debe emplear diversas herramientas que persuadan e incentivan de manera constante a cada fuente de capital empresarial, para alcanzar que estas contribuyen a cada proyecto que la organización quiera realizar

Cuando se está en mercados competitivos, sale a la luz la importancia de la gestión empresarial debido al frenético cambio de ideas innovadoras. La relevancia de la gestión empresarial radica en los siguientes motivos.

- La organización se desarrolla muy rápidamente: la gestión empresarial garantiza que la organización permanezca en constante innovación y eficiencia para hacer frente al desarrollo.
- Constante especializaciones frente a nuevas tendencias: la administración de la organización está a cargo de cada área para reclutar al personal apropiado para cada puesto de trabajo.
- Actual competencia entre organizaciones: la gestión empresarial ayuda a la organización a estar firme a una determinada área, aunque está a cargo de áreas nuevas.

- Labor: Valor más apreciado entre los trabajadores de la organización. La gestión empresarial permite que cada individuo se encuentre muy motivado y lleven a cabo sus actividades.
- Tecnología: es necesario que la gestión empresarial tenga ventaja sobre la competencia para que la tecnología se habilite a alcanzar frutos óptimos.

La definición de gestión empresarial consiste en gestionar y brindar prestaciones para alcanzar lo propuesto, dar datos para la toma de decisiones, hacer un seguimiento y monitoreo de los ingresos, gestión de cuentas, entre otros. El cual implica planear, organizar, direccionar y controlar.

Planear significa ampliar el panorama de las metas y las decisiones que debe tomarse; para prevenir; determinar condiciones y conjeturas; elegir y señalar las áreas para lograr lo propuesto; determinar un plan de objetivos; determinar políticas, procesos, modelos y métodos objetivos; adelantar las deficiencias que pueden presentarse a largo plazo; cambiar los planes conforme a los resultados previstos. La organización, distribuye los grupos de trabajo para determinar e identificar los vínculos y mandos necesarios, subdividir en puestos operativos entre las unidades vinculadas y gestionadas; establecer requerimientos para los puestos de trabajo; selección y colocación del personal en los puestos correctos; delegar correctamente la autoridad a cada integrante de la gestión; brindar establecimiento y demás medios a los trabajadores; examinar la organización acorde a los frutos de control.

F. La medición de la gestión empresarial

Pérez y Carballo (2013) señalan que en el control empresarial están en un ambiente de herramientas diversas, pese a que con un objetivo compartido: cooperar a lograr lo propuesto por la organización. En ese marco, es relevante recalcar la distinción entre control funcional y control de gestión.

El control funcional tiene por finalizar que las actividades se realicen según los planes. Por ejemplo, control de línea de fabricación.

Con frecuencia, el control funcional tiene criterios, normas de proceder y datos empleados deben ser adecuados y precisos, motivo por el cual resulta de poca importancia la conducta del personal.

El control de gestión tiene por objetivo asegurar los medios obtenidos y utilizados eficaz y eficientemente para lograr las metas de la empresa. Este control quiere gobernar la organización para que se realice tácticas elegidas para lograr lo propuesto.

La eficacia consiste en el nivel que se coopera para lograr lo propuesto.

Por el contrario, la eficiencia, consiste en evaluar el rendimiento de la gestión, mejor dicho, el vínculo entre los frutos y costes. Otro modo de determinar esta diferencia se trata en tomar en cuenta que la eficiencia consiste en hacer las cosas correctamente, en tanto la eficacia es hacer las cosas de mayor relevancia.

Por tal motivo, la eficacia guarda nexos con los propósitos y metas de la organización que la eficiencia. En síntesis, la eficacia es la base de una organización, en relación a la eficiencia que es un requisito que se logra a través de una garantía de producción.

En relación al ambiente donde actúan, es necesario que el control de gestión contemple a la organización en su totalidad. La meta, a diferencia de demás recursos de control particulares, se trata en asegurar la realización las actividades de la organización. Por tal motivo, es importante dar control a las diferentes acciones, tareas y áreas de responsabilidad y realizar un resumen óptimo que ofrezca una visión general de la calidad de la gestión en relación al control de los frutos.

En relación a la meta, se debe resaltar la distinción del control de acciones del control de gestión de los encargados. El primero realiza una evaluación idónea o no para la organización; evalúa un interés de conservarla. El control por responsabilidad comprende el rendimiento de los gestores. No es común que una acción idónea no se gestione de forma correcta.

El control de gestión se limita en que no contempla cada acción en una actividad. Efectivamente, es necesario que se centre en los más relevantes. Resulta lógico que en toda acción unos elementos sean más importantes que

otros. Y entre estos, probablemente existen algunos críticos. Mejor dicho, si se gestionan correctamente, es lógico pronosticar que la organización, logre el éxito deseado.

Se espera que el control de gestión se enfoque principalmente, en dar control a estos elementos y a criterios que los evalúan. De ello parte el término parcial y selectivo del control de gestión.

Para finalizar, el control de gestión se emplea en diversos procesos, métodos y saberes que se han integrado a un mecanismo oficial. Es decir, el control de gestión demanda a que se establezca controles relevantes para la organización.

En relación al control empresarial tiene por meta el comportamiento de los individuos, al igual que las especificaciones de diseño de sistema a aplicar en el empleo de este. Es lógico mencionar que un sistema de gestión sencillo y gestionado de manera adecuada sea más efectivo que uno más empleado.

No resulta clave contar con un modelo perfecto, si este no tiene la capacidad de traer frutos satisfactorios sobre la actuación de los diferentes rangos de responsabilidad, ya que el control ejerce una actuación sobre de los individuos. En este aspecto, la sencillez es una característica requerida en un sistema de control para confrontar la confusión.

Es común que sistemas diseñados, en términos formales, con enorme cuidado y rigor queden minimizados en la rutina para ser administrados deficientemente.

Un sistema de control de gestión debe ir más allá que un simple proceso para evaluar los frutos de una organización.

G. El control de la gestión

Gonzales & Valenzuela (2012) hacen mención que si se desea llevar a cabo una adecuada gestión para una empresa, es importante contar con tres funciones esenciales:

- Establecer el objetivo y la misión de la empresa estableciendo los propósitos categóricamente.

- Formar a los trabajadores de la empresa para que desempeñen una función efectiva por medio de reciclaje y de la preparación continua.

- Reconocer, optimizar y enmendar los efectos de los cambios colectivos que pueden incidir en la empresa, considerando sus consecuencias y adecuarlos de forma conveniente al propósito y misión de la compañía.

Para lograr el rol de la gestión en el actual mundo empresarial es importante entender que los seres humanos por naturaleza planifican de forma dinámica. En síntesis, parece ser que las personas guardan más relación a los sistemas de actual mundo que al de los aparatos.

Un negocio crece mediante una complicada formación de vínculos que impactan en la empresa en su totalidad, en lugar de una conducta, de acuerdo a unos principios similares de causa efecto.

Quizás es posible reemplazar dicho principio, o quizás no, aunque si se cambia transformará el ciclo vital de un individuo. En la mayoría de los elementos del organismo de un individuo no volverán a su naturaleza a cómo eran antes de una operación. Habrá cambiado, inclusive quizás haya mejorado, aunque no volverá a su esencia.

Otro aspecto comparativo, es el transcurrir del tiempo y su consecuencia en toda empresa.

Por ejemplo, en los seres humanos conforme pasa el tiempo cambia su percepción, su experiencia y su motivación. La vejez tendrá efectos en su actitud y su conducta. Asimismo, los grupos de individuos en el interior de una empresa actúan diferente según la condición de vida que enfrentan en ese momento. Todo cambio impuesto por el grupo, como cambios en los trabajadores cambiará su esencia, inclusive sus posibilidades.

El ejemplo mencionado establecer la importancia en que la gestión en su totalidad de una compañía tiene la formación del personal. Por ende, es esencial que la persona a cargo en este rol sepa los elementos básicos de la empresa y no tome en cuenta un sistema mecánico, sino sin duda conducirá al fracaso de sus propósitos. El cual lo vuela un reto en la actualidad para los gerentes.

La forma en que cambien, positiva o negativamente, dependerá de las capacidades personales del gestor. La relación entre el plan monetario y cultura empresarial son hondas, por eso ciertas empresas se confunden con facilidad.

Es posible decir que la gestión del personal juega un rol crucial en la táctica de una compañía, es tan importante de lo que ha sido anteriormente.

H. Organización empresarial y su entorno

Gonzales y Valenzuela (2012) manifiestan que una organización no funciona no funciona sola, ya que se debe relacionarse cercanamente en el medio donde realiza sus actividades.

Se puede reconocer dos ambientes importantes que tiene impacto sobre la organización y que son:

- Ambiente cercano

Se define por ciertos elementos de producción y distribución “ceranos a la organización.

De esta manera, el personal, instituciones bancarias, proveedoras y, por ende, el mercado meta para la difusión y venta de sus bienes se puede considerar “cercano”. Asimismo, implica organizaciones de clase económica, sindicales, de sociedad independiente y las compañías competidoras.

Además, la empresa debe relacionarse con instituciones formales que se relaciones con actividades de seguridad, industria, sanidad, entre otros.

El personal de toda la organización, son fuente relevante para que la empresa lograr lo estimado. De ello parte que la carencia del personal sea motivo para limitar la capacidad de acción y formación.

Un problema que se suma es la falta de personal en los establecimientos de la organización; en su mayoría el personal especializado no desea ir a otros lugares de la empresa.

Dicha situación por lo general tiene efectos como cambios de coste general de la organización, lo cual tenga repercusiones financieras.

Asimismo, es posible que demás comunidades independientes brinden personal clave en puesto, con mejores condiciones laborales en el punto de origen.

Además, es importante que la organización se financie de capital lo que tiene un impacto en la organización en su totalidad, la evaluación que ejecutan los bancos será crucial para financiarlos o no en sus proyectos. También, el directivo de la organización debe considerar los cambios de tasas de interés en el transcurso de la inversión y las consecuencias de la inflación.

Asimismo, es posible que existan consecuencias indirectas. El límite a la financiación de la organización puede provocar la falta de dinero en un corto plazo de la cuenta de clientes, inclusive que no efectúen adquisiciones. En un ambiente rígido, desde una perspectiva financiera, los proveedores exigirán más en el método de pago de facturas, debido a enorme poder de negociación en relación a la organización.

- Entorno general

Este ambiente tiene un impacto tanto directo como indirecto en la gestión de la organización en su totalidad, y resulta interesante saber su interrelación, ya que es posible que la empresa identifique posibilidades de negocio con demás áreas geográficas, tanto como de la misma nación con demás comunidades extranjeros.

Al igual que el tiempo climatológico, el clima economía de una nación puede variar en gran parte de las naciones, por lo que debe contar con una medición muy sensible para monitorear y pronosticar cualquier cambio que afecte la puesta en marcha de la compañía.

En un corto plazo (dos o tres años), puede cambiar la economía de una nación, de un contexto favorable (con buenos índices de emplea, estabilidad económica, entre otros) a una “recesión monetaria” (falta de empleo, falta de demanda, divisa inestable, conflictos laborales, entre otros).

Si en la organización llegan a presentarse cualquier de estas dos situaciones, en el primer lugar se puede generar deficiencias para cubrir la demanda, en segundo lugar, la dirección toma la decisión en busca de mercados recientes, minimizar egresos y procura tener más eficiencia.

Es necesario que el Estado vele por la economía de una nación, y ello implica aún más los enfoques de los hombres de negocio. De acuerdo a las doctrinas montearías, el estado será “intervencionista”, dando un amplio control de la economía, procurando tener lazos ajenos al control de la economía. En el transcurso de dichos periodos un estado igualitario puede transformar sus políticas de intervención.

Los hombres de negocio deben sensibilizar las fuerzas políticas de la nación; además dichas políticas pueden invadir áreas de ley y economía. Aunque el estado solo es uno de los que imponen temas políticos ya que existen otros grupos que ejercen presión sobre este.

I. La nueva lógica en la gestión de empresas

Chiavenato (2014) hace mención que la rapidez de los cambios y los retos del actual mundo proporcionan un sentido de urgencia a la adaptación de las empresas, poniendo en riesgo su permanencia en el mundo de hoy. Desde que la perspectiva sistémica reemplazó las doctrinas administrativas tradicionales, se han presentado enfoques nuevos y una visión nueva del futuro para las empresas. Las tendencias de hoy suelen caracterizarse por:

- Secuencias muy cortas de mando. La antigua secuencia se descartó. La actual tendencia es minimizar los niveles de mando para que las empresas tengan menos jerarquía, sea delgadas y adaptables. Consiste en suprimir la jerarquía para contar con organizaciones horizontales y planas, donde estas son enormes ventajas en aspectos de fluidez y adaptabilidad.
- Poca unidad de mando. Hoy en día, el principio típico de un individuo se da si un individuo únicamente se reportar a su jefe es cuestionado severamente. La subordinación del jefe se reemplaza por dirección del empleado o cliente. La perspectiva horizontal es un proceso que inicia en la jerarquía vertical. La actual tendencia es emplear equipos funcionales cruzados, grandes actividades y organizaciones horizontales para el personal tenga un contacto más cercano con el cliente.

- Control más amplio. Las empresas se orientan a temas administrativos que van más allá de lo básico, que minimizan el monitoreo directo y facilitan la delegación de cargos y una elevada responsabilidad en los individuos.
- Más intervención y delegación de funciones. La intervención es el proceso de delegar cargos y decisiones a los individuos. En la actualidad, los gerentes delegan más herramientas para que los individuos se fortalezcan en cada nivel, mejor dicho, para que éstas pueden tomar, las decisiones pertinentes en su trabajo. Dar funciones brinda mayor cantidad de responsabilidad a los individuos, donde laboran con más autonomía y con poca supervisión.
- Asesoramiento como consultor. El asesoramiento realizar prestaciones técnicas que resuelven deficiencias de la empresa y en su mayoría estaba a cargo el papel de la línea. A la actual tendencia es que el asesoramiento se convierta en un consultor interno. La encarga de ejecutar es la línea. El rol del asesoramiento se direccionar a la línea para que desempeñe sus funciones, en vez de cambiarla en determinadas acciones.
- Perspectiva en las acciones en grupo. Hoy en día, se da dando a paso lento que las áreas y divisiones antigua cambien por acciones en grupo, sea temporales o decisivos. Eso se traduce a una dirección con enfoque a los cambios, agilidad y la innovación.
- La empresa como una organización de unidades de negocios intedireccionados. Hoy en día se presenta con facilidad que las empresas se organicen en unidades independientes y autosuficientes de negocios, cada una actúa como área de beneficios propio, con sus propósitos y resultados. Para que ello se realice, es importante tener un sistema de datos que contribuya a integrar a toda la compañía.
- Infoestructura. La reciente estructura de las empresas está conectada a través de la TI, hace posible contar una sucursal sin que se enfoque en solo sitio. Los individuos pueden laborar en un lugar u otro. Dejando de ser necesarios los niveles gerenciales, ya que la información está disponible al momento por internet y brinda a la empresa para tomar decisiones y acciones pertinentes. Es posible que los individuos laboren a cualquier hora y lugar.

Cada unidad de negocio, proveedor o cliente conectado en el ciberespacio, labora en una estructura pequeña pero flexible y rápida.

- Distinción de los monitoreos externos del personal. Las empresas cada vez más se enfocan en sus propósitos y no en su personal. Lo que se traduce que veteranos monitoreos externos como normas, procesos o horarios laborales a paso lento están siendo reemplazados por temas como valores, misión, perspectiva en el cliente, entre otros., donde ayudan a cooperar y no en fiscalizar el comportamiento de los individuos.
- La perspectiva en el negocio esencial y la supresión de lo accesorio, banal. Se ponen en marcha programas para la subcontratación en busca de suprimir aristas y la reorientación de la empresa hacia su misión esencial como su negocio y la clientela.
- Afianzamiento de la economía del saber. En dicha economía es una parte ascendente de la fuerza laboral. Ello se traduce en la presencia de más trabajo psicológico y psíquico, donde se pone en prioridad la creatividad y los cambios que desean soluciones, bienes y nuevos mecanismos que añaden valor a la empresa y brinden soluciones creativas frente a las carencias del cliente. Lo que se traduce que los individuos pasan de ser proveedoras de mano de obra para tener un rol de proveedor de saberes capaces de añadir valor a la empresa y al cliente.
- Formación de competencias básicas. Para lograr ventajas competitivas, las empresas se centran en las competencias que sirven para crear, formar y ponen en marcha activos tangibles que deben ser subdivididas en competencias funcionales en los diferentes departamentos de la empresa, administrativas en los diferentes niveles organizativos y personales.
- Intervención de terceros. Se presenta cada vez más que las empresas consideren las expectativas y demandas tanto de los inversores como del grupo de interés, vinculados directa o indirectamente con la empresa. No solo consiste solo dar satisfacción al cliente ya los inversores.
- Gobernabilidad. El gobierno corporativo ha adquirido cada vez más importancia. La persona a cargo de la administración debe considerar a la

empresa en su organización un consejo de administración, contar con propietarios y los más importantes inversores de la misma.

J. Roles gerenciales en una gestión empresarial

Robbins y Coulter (2014) mencionan que uno de los importantes especialistas en administración como Henry Mintzberg estudió a los verdaderos gerentes en los mismos sitios de trabajo, llegando a la conclusión que es mejor caracterizarlos en base a su cargo que en la labor que realizan. El término rol gerencial consiste en las actividades especificar que se espera de un gerente.

Los roles interpersonales implican personas (personal externo de la empresa) y demás cargos de carácter protocolar y simbólico. Lo más importantes roles interpersonales son gerente, líder y conexión. Y, en conclusión, el rol decisivo se halla en la toma de decisiones. Dichos roles decisivos deben ser activos, gestor de problemas y rol de mediador.

Dado que los gerentes desempeñan dichos roles. Henry Mintzberg planteó que sus funciones implican la lógica y la realización. Como en el caso, de la lógica se da cuando una persona escucha pacientemente las carencias de sus usuarios, y la realización se da si una persona lograr solucionar los problemas.

Diversos estudiosos han resaltado los roles hechos por Henry Mintzberg, y sus indicios se sustentan en el pensamiento de que el gerente a cargo de la empresa, realiza roles semejantes. Aunque, la fuerza gerencial implica varios roles cambia el nivel de la empresa. Como explica Henry Mintzberg si se tiene altos cargos en una empresa, los más importantes roles que surgen el promotor y el conciliador, en tanto el rol del líder es más importante que un gerente de menor jerarquía.

Entonces ¿Cuál de los roles es más importante? Pese a que se detalla las funciones de un directivo, el primer rol debe tener una buena descripción de la función que desempeño el gerente. El enfoque presentado por Mintzberg nos da una perspectiva con respecto a la labor de un gerente.

K. Competencias laborales que se exigen en la gestión empresarial

Chiavenato (2015) indica que la base de la administración por competencias, mejor dicho de manera mecanizada y ordenada con el objeto de establecer perfiles profesionales que aseguren una mayor efectividad y adecuación de la empresa, que identifique elementos de grandes y la falta de ciertos elementos, con respecto a las dimensiones imparcialmente mesurable.

La administración por competencia tiene por finalidad restituir el tradicional inventario de carencias de órdenes por lograr una meta y la forma en que las personas agregan valor a la empresa. Ya que es una manera de cambiar la perspectiva, a un futuro. Las competencias que exigen las actuales empresas describen lo siguiente:

- Educar a educar: es relevante que las personas ayuden positivamente en cada aspecto y por lo tanto deben estar aptos para ser educados constantemente. Lo más importante es que sean educados para educar. Ello implica desaprender aspectos antiguos y sin valor para la empresa, para entender nuevos enfoques necesarios. Y otros aspectos, que se refiere a adaptabilidad e innovación.
- Diálogo y colaboración. Antes de un buen desempeño adecuado implica realizar un conjunto de actividades de forma constante, reiterativa y calificada puesto que cada persona se centra en una determinada labor. Hoy en día, con la admisión de grupos, la eficiencia del personal se relaciona directamente con sus habilidades para dialogar y colaborar con los otros. Mejor dicho, las actividades de apoyo e individuales pasaron a ser grupales.
- Raciocinio creativo y respuestas a dificultades; anteriormente, la administración era responsable de solucionar dificultades para aumentar la eficiencia de las personas. Hoy en día, se piensa que estos deben descubrir por sí solos la mejor manera de facilitar su trabajo. Por ende, se necesita personas con gran creatividad, con capacidad de estudiar y resolver problemas.
- Fomentar el liderazgo: se trata de identificar y forma persona con la capacidad de dirigir la empresa. En lugar de utilizar programas externos de instrucción para gerentes, las empresas llevan a cabo ciertos cursos para

desarrollar el espíritu emprendedor y el liderazgo. Los líderes son partes de las empresas con éxito.

- Una administración autónoma: como las destrezas que demandan las empresas actuales que cambian el mundo, es importante que las personas se sientan comprometidas a estar constantemente actualizadas de sus saberes y las aptitudes que exige el trabajo actual, así como a largo plazo.

L. El capital intelectual en la gestión empresarial

Chiavenato (2009) señala que hoy en día, el capital intelectual se ha convertido en uno de los temas más controvertidos. Por el contrario, al capital financiero, ya que en aspectos de dimensión y cantidad y se sustente en bienes activos y contables, el capital intelectual es únicamente intangible. El capital intelectual está compuesto por el capital interno, externo y humano.

En la actualidad, es de suma importancia que el área de recursos humanos se enfoque en las personas y del impacto que tienen estos en la empresa. De este modo, su impacto se ve reflejado en las personas, empresas y usuarios.

M. Estrategia empresarial

Chiavenato (2009) hace mención que, las estrategias de una empresa se trata específicamente del comportamiento general de la misma con respecto a su entorno.

Por lo general la estrategia significa un cambio organizado. Es importante para toda empresa saber el comportamiento holístico que involucra el negocio tanto en su entorno como en sus actividades. Con frecuencia, la estrategia empresarial implica una serie de factores muy importantes:

- Se determina el nivel institucional de la empresarial, con frecuencia, cooperan diversos niveles y conforme a su relevancia y los objetivos planteados.
- Está establecido en cierto plazo y fija la ruta de la empresa. Y en relación a ello, implica la misión, visión y resalta los objetivos a largo plazo.

- Implica a toda la empresa y su colaboración. El cual significa que la estrategia es un conjunto de fuerzas dinámicas, continuas y organizadas cuya finalidad es dar resultados. En efecto, la estrategia no es solo una adición de estrategias de cada departamento o de actividades, va más allá de ello. Dado que, para obtener apoyo, la táctica debe ser completa y no solamente un conjunto de acciones por separado.

- Es un modo de aprendizaje empresarial, en el cual la empresa aprende con la ayuda de la retroalimentación debido a las carencias y actividades en general. Es evidente que no se instruye a la empresa, sino a los trabajadores y estos ponen en práctica sus conocimientos.

En conclusión, en general las dificultades deben contar con soluciones generales. La estrategia llegaría a ser una salida. Ya que esta posee raíces en los objetivos estratégicos de la misión y visión a realizar y se fundamenta en modelos de estudio. En primer lugar, se debe sacar provecho de las alternativas y si es necesario contrarrestar o evadir los riesgos. Se trata en realizar un mapa del entorno para tener su conocimiento. Por otra parte, la investigación en la empresa se debe reconocer y evaluar los elementos más consistentes y débiles de la empresa. Se trata de una evaluación de las competencias de la propia empresa que deben ser aplicados en su totalidad y en aquellos donde deben mejorarse. Es una evaluación interna para saber la inclinación de la empresa y no en su éxito. Posiblemente las personas sea una consistencia importante como ventaja competitiva de la empresa o una debilidad que debe ser mejorada.

La estrategia empresarial es el comportamiento de la empresa ante su entorno, administra las formas de sacar provecho de las más importantes oportunidades de la empresa y contrarrestar las amenazas que rodean al negocio. Asimismo, la estrategia empresarial implica inferencias: muestra la forma en cómo la empresa intenta maximizar sus más importantes fuerzas y minimiza sus verdaderas debilidades.

Asimismo, la estrategia empresarial se trata de un grupo de artificios que se realizan en un entorno competitivo; es decir, es importante sacar provecho de las oportunidades externas y desviar las debilidades del entorno; al mismo tiempo procuro potenciar las fuerzas internas y reparar las carencias internas.

La estrategia es una ruta que selecciona la empresa para enfrentarse a dificultades y sacar provecho de sus entornos y habilidades del mejor modo posible.

En tanto más se genere un cambio en el clima, más será la acción de la estrategia, donde es importante tener las habilidades y adaptarse a los cambios de los entornos.

N. Gestión de riesgos empresariales

Hope y Player (2012) mencionan que la comprensión del riesgo ha dado lugar a que algunas compañías persigan una nueva integración entre gestión de riesgo y planificación estratégica. Se trata de un cambio que muchas compañías han realizados de forma explícita.

Algunas organizaciones han utilizado la gestión de riesgo empresarial para elaborar una matriz que gradúa en una tabla sus riesgos operacionales según gravedad y frecuencia. Clasifica los riesgos en totalmente transferido, parcialmente transferido, y no transferido. Cuando muestran a la junta directiva la cartera total de los riesgos a que está expuesta la compañía, los managers de riesgos pueden explicar cómo los ha abordado la compañía.

La gestión de riesgo empresarial en silos funcionales a gestionarlos de un modo coherente en toda la organización y a poder ofrecer a la alta dirección una mejor perspectiva de los riesgos y posibilitar un enfoque integral o de cartera, cuando más unificado este el proceso de gestión de riesgo en todas las compañías, más satisfecha estará la junta directiva. A continuación, se focaliza el riesgo en cuatro aspectos:

- Definir o priorizar riesgo, para ayudar a priorizar los muchos riesgos que corre la compañía. La cual se presentan tres categorías: riesgos que podrían destruir la empresa, riesgos que podrían perjudicar a la empresa y “ruido”, riesgos relativamente menores que no merecen la atención de la alta dirección. En la necesidad de garantizar que las presiones a corto plazo no provoquen el abandono de la atención a riesgos importante a largo plazo.

- Establecer la tolerancia al riesgo, ello implica la determinación del nivel de riesgo que la alta dirección está dispuesta a tolerar para la corporación en su conjunto y para cada unidad de negocio a nivel individual.
- Identificación del riesgo, en esta área es donde se ha producido el principal cambio de la conducta corporativa, el cual ha consistido en el cambio de focalización de la auditoría interna. Esta ha pasado de la auditoría puramente financiera a otras que incluyen temas más operacionales.
- Gestión de riesgo, en esta área se centra dichas actividades. La primera es la mejora de la gestión de las crisis, la cual conlleva un mejor conocimiento y comprensión de cada proceso de negocio de la organización. La segunda es que el área de la finanza ha trabajado para que sus propios procesos presten atención al riesgo, lo que incluye el aumento de número y frecuencia de evasiones del riesgo. Por último, un esfuerzo de actualización de las políticas financieras se concentra en el desarrollo de un nuevo enfoque de gestión.

2.3 Bases filosóficas

Álvarez (2011) menciona que existen herramientas en la gestión empresarial que involucran a los trabajadores y su importancia en sus experiencias y manera de ver las cosas, herramientas como:

Administración del personal: Es una diligencia cuya responsabilidad abarca establecer e implementar las políticas vinculadas a la gestión de talento humano, los conocimientos y la tecnología de datos requeridas para que la institución realice de manera eficaz sus acciones y procedimientos. Se encarga de la realización de políticas que aseguren un rendimiento óptimo, alcanzada por las tácticas de la institución.

La administración del saber: Es un conjunto empleado por las instituciones para difundir el saber y la experiencia entre los integrantes, de tal forma que este sea empleado como medio a disposición de las demás organizaciones. Con frecuencia el proceso comprende herramientas para captar, planificar y reunir el saber de los empleados públicos para que se convierta en un activo intangible que tenga beneficio y sea compartido en conocimiento y experiencia.

Gestión de medio ambiente: Es un grupo de acciones que se dirigen hacia una gestión completa del sistema ambiental empleando las tácticas idóneas por medio de este se ordenan las acciones generadas por los seres humanos que traen consecuencias al medio ambiente, para alcanzar una adecuada calidad de vida, impidiendo el desgaste de la naturaleza.

2.4 Definición de términos básicos

Sistema de control interno

Un sistema de control interno es un grupo de mecanismos importantes ya que se garantiza que se lleven a cabo con efectividad cada operación ejecutada por la institución, la legitimidad de cada informe contable financiero y que se lleven a cabo las reglas y legislación actual (Muñiz, 2013).

Componente ambiente de control

Consiste en brindar un clima laboral positivo para que se realicen las buenas prácticas, principios, comportamientos y normas idóneas, para que los integrantes de la empresa se sientan compenetrados así desarrollar una cultura de control interno.

Componente evaluación de riesgos

Es un mecanismo que consiste en diseñar e informar una táctica transparente, planificada e dinámica para reconocer y estimar las contingencias que influyan en la organización. Es importante que se diseñen planes, mecanismos de reacción y vigilancia de los cambios, además de un programa para el logro de los medios requeridos para establecer actividad de reacción a las contingencias conocidas.

Componente actividades de control gerencial

Este componente implica las políticas y procesos hechos para garantizar la implementación de las acciones en la gestión de las contingencias que afecten a las metas de la organización, y la consecución de las mismas.

Componente sistemas de información y comunicación

Por medio del empleo de las TIC es como se provista la información. Estas comprenden información, tecnología vinculada, establecimiento y trabajadores. Las acciones de monitorio de las TIC comprenden monitoreo que aseguren que el

mecanismo de control de la información para cumplir con la misión blancos de la organización, los cuales deben crearse para precaver, identificar y enmendar dificultades en tanto la información circula por medio de los mecanismos. Estos al mismo tiempo, faciliten la puesta en marcha de los blancos de la organización.

Componente: Supervisión

El componente Ambiente de Control determina la puesta en marcha de un clima laboral positivo para las buenas prácticas, principios, comportamientos y normas apropiadas, para concientizar a los miembros de la empresa y desarrollar una cultura de control interno.

Gestión de la compra

La gestión empresarial guarda relación a las praxis, planificación, mecanismos y tramites que posibilitan una mejor circulación de la información para la decisión, monitoreo, el análisis y la dirección táctica del negocio (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega y Vivanco, 2016).

Proceso gerencial

Consiste en el empleo del proceso administrativo y los recursos de financiación (Apac, 2017).

Toma de decisiones

Consiste en la distribución del patrimonio financiero y políticas, planes, métodos y diligencias (Apac, 2017).

Desarrollo organizacional

Consiste en la administración de riesgos financieros y noción acerca de la gestión empresarial (Apac, 2017).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El sistema de control interno influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. El ambiente de control influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- b. La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- c. Las actividades de control gerencial influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- d. La información y comunicación influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.
- e. La supervisión influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<i>Ambiente de control</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Filosofía de la dirección. - Integridad y valores éticos. - Administración estratégica. - Estructura organizacional. - Administración de los recursos humanos. - Competencia profesional. - Asignación de autoridad y responsabilidad. - Órgano de control institucional.
	<i>Evaluación de riesgos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento de la administración de riesgos. - Identificación de los riesgos. - Valoración de los riesgos. - Respuesta al riesgo.
	<i>Actividades de control gerencial</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de autorización y aprobación. - Segregación de funciones. - Evaluación costo – beneficio. - Controles sobre el acceso de los recursos y archivos. - Verificaciones y conciliaciones. - Evaluación del desempeño. - Rendición de cuentas. - Documentación de procesos, actividades y tareas. - Revisión de procesos, actividades y tareas. - Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.
	<i>Información y comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones y características de la información. - Información y responsabilidad. - Calidad y suficiencia de la información. - Sistemas de información. - Flexibilidad al cambio. - Archivo institucional. - Comunicación interna. - Comunicación externa. - Canales de comunicación.
	<i>Supervisión</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de prevención y monitoreo. - Seguimiento de resultados. - Compromiso de mejoramiento.

Fuente: Informe de diagnóstico del sistema de control interno de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Ilo S.A. (2017).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN EMPRESARIAL	<i>Proceso gerencial</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización del proceso administrativo. - Fuentes de financiamiento.
	<i>Toma de decisiones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del capital financiero. - Políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos.
	<i>Desarrollo organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de riesgos financieros. - Percepción sobre gestión empresarial.

Fuente: Apac (2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Es aplicada porque generó conocimientos a partir de conocimientos científicos previos, con el propósito de aplicarlo a la realidad (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es explicativo porque tiene por finalidad establecer las causas de los fenómenos, para ello se ha puesto como base un sustento teórico que explica los hechos (INEGI, 2005).

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de enfoque mixto porque se usó a la ciencia estadística para investigar y en el objeto de estudio, se utilizó los enfoques cuantitativo y el cualitativo (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 112 trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., según el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE 2015) y Presupuesto Analítico de Personal (PAP -2015).

3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 112}{0.0025(112 - 1) + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 86.89$$

La muestra está representada por 87 trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, Sistema de Control Interno y Gestión Empresarial.

Validación del cuestionario de Sistema de Control Interno

Tabla 1
Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario Sistema de Control Interno

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,802
	Aprox. Chi-cuadrado	1453,877
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	561
	Sig.	,000

Validación del cuestionario de gestión empresarial

Tabla 2
Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario gestión empresarial

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,806
	Aprox. Chi-cuadrado	131,497
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	595
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario de sistema de control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	34

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad de gestión empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	6

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. El software utilizado fue el SPSS. Las tablas y figuras presentan los resultados del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 5

Resultado del género de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

		f	%
Válido	M	56	64,4
	F	31	35,6
	Total	87	100,0

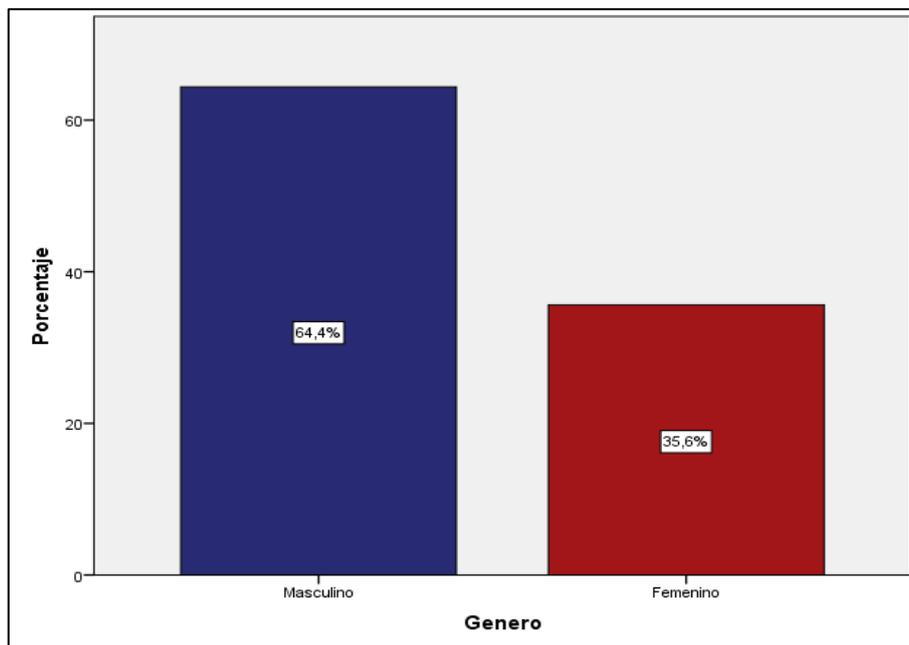


Figura 1. Género de los de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 5, el 64,4% pertenecen al género masculino y el 35,6% de los docentes pertenecen al género femenino.

Tabla 6
Resultado de la edad de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

	f	%
Entre 25 a 40 años	35	40,2
Válido Entre 41 a 60 años	52	59,8
Total	87	100,0

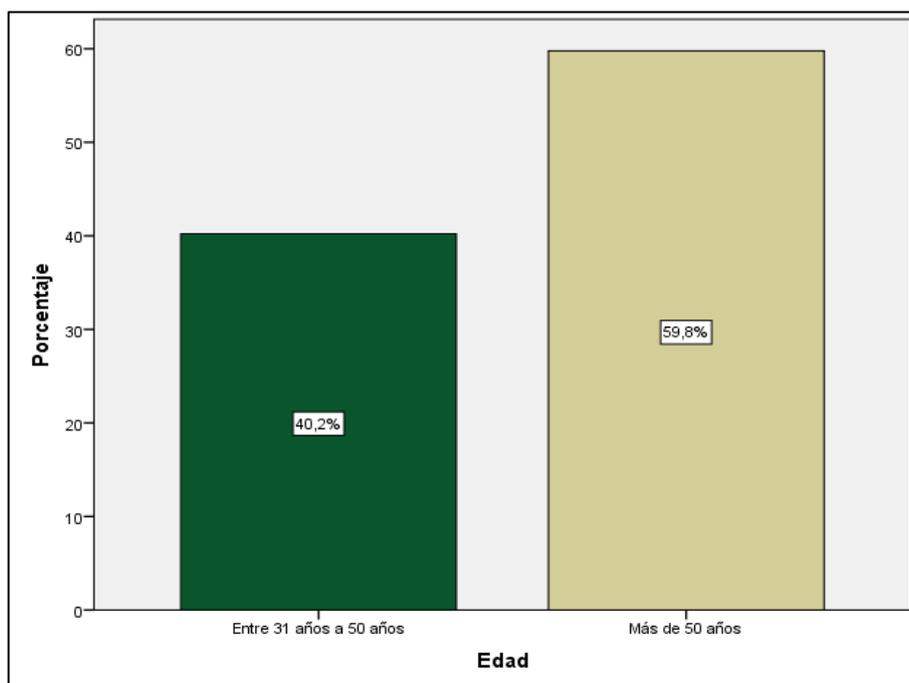


Figura 2. Edad de los docentes de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 6, el 40,2% de los encuestados tienen entre 31 años a 50 años y el 59,8% manifestaron tener más de 50 años.

B. Análisis descriptivo de la variable Sistema de Control interno

Tabla 7

Resultado de las dimensiones del sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

	Bueno		Regular		Malo	
	f	%	f	%	f	%
Ambiente control	44	50,6%	34	39,1%	9	10,3%
Evaluación de riesgo	30	34,5%	33	37,9%	24	27,6%
Actividades de control gerencial	28	32,2%	50	57,5%	9	10,3%
Información y comunicación	30	34,5%	46	52,9%	11	12,6%
Supervisión	11	12,6%	67	77,0%	9	10,3%

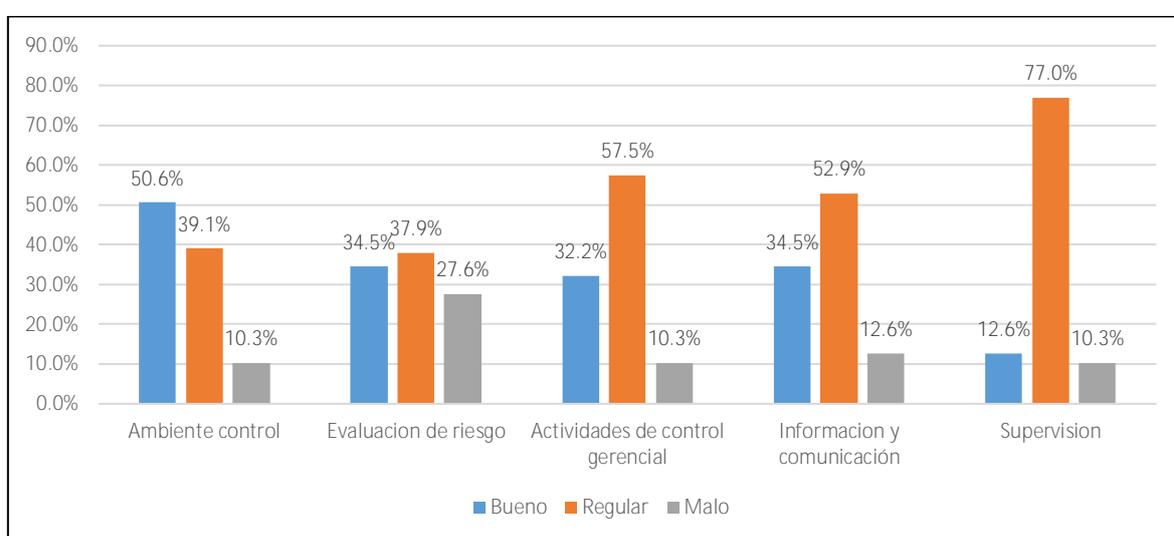


Figura 3. Dimensiones del sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 7, el 50,6% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que se encuentra en un buen nivel, el 39,1% consideró que se encuentra en un nivel regular y el 10,3% indicó que es malo. En segundo lugar, en referencia a la evaluación de riesgo el 34,5% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que se encuentra en un buen nivel, el 37,9% consideró que se encuentra en un nivel regular y el 27,6% indicó que es malo. En tercer lugar, con respecto a las actividades de control gerencial el 32,2% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que se encuentra en un buen nivel, el 57,5% consideró que se encuentra en un nivel regular y el 10,3% indicó que es malo. Consiguientemente, en cuanto a la información y comunicación el 34,5% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que se encuentra en un buen nivel, el 52,9% consideró que se encuentra en un nivel regular y el 12,6% indicó que es malo. Por último, en la supervisión el 12,6% de los trabajadores de

la empresa prestadora expresaron que es buena, el 77% considera que es regular y el 10,3% manifestó que es malo.

Tabla 8

Resultado de las dimensiones del sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

		f	%
Válido	Bueno	32	36,8
	Regular	46	52,9
	Malo	9	10,3
	Total	87	100,0

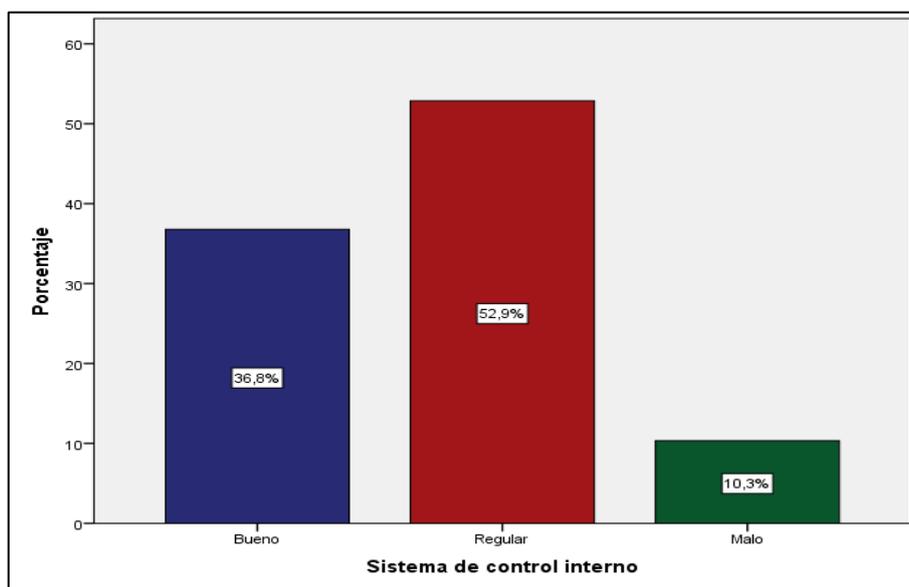


Figura 4. Sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 8, el 36,8% indicaron que el sistema de control es bueno, el 52,9% considera que es regular y el 10,3% expresaron que es malo.

C. Análisis descriptivo de la variable Gestión Empresarial

Tabla 9

Resultado de las dimensiones de la gestión empresarial según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

	Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente	
	f	%	f	%	f	%
Proceso gerencial	50	57,5%	28	57,5%	9	10,3%
Toma de decisiones	32	36,8%	46	36,8%	9	10,3%
Desarrollo organizacional	33	37,9%	45	37,9%	9	10,3%

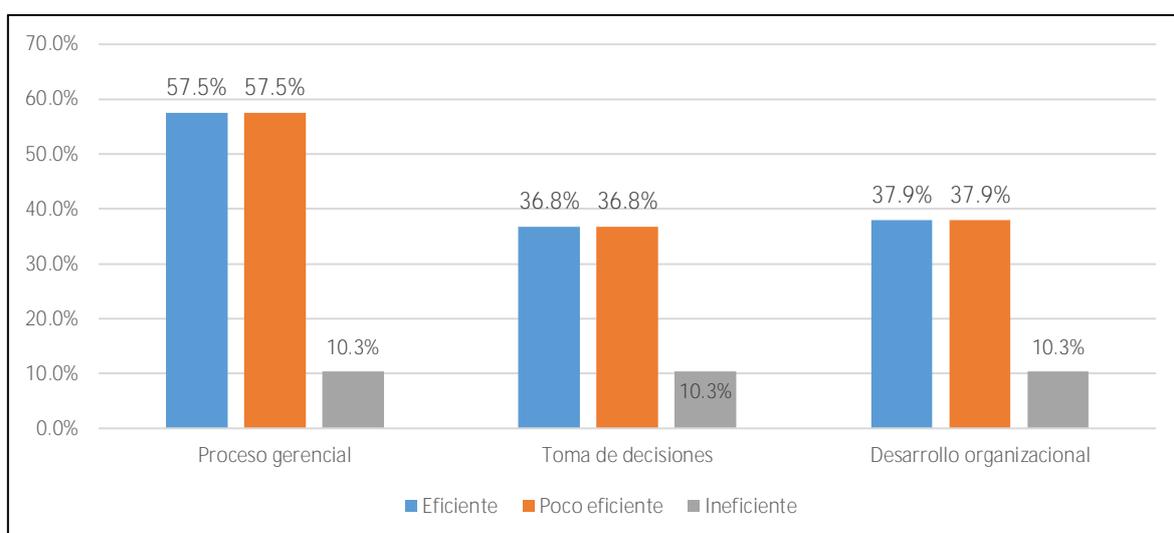


Figura 5. Dimensiones del Sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 9, la dimensión del proceso empresarial que el 57,5% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que es eficiente, el otro 57,5% consideró que es poco eficiente y el 10,3% indicó que es ineficiente. En segundo lugar, en la toma de decisiones el 36,8% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que es eficiente, el otro 36,8% consideró que es poco eficiente y el 10,3% indicó que es ineficiente. Finalmente, en el desarrollo organizacional el 37,9% de los trabajadores de la empresa prestadora señalaron que es eficiente, el otro 37,9% consideró que es poco eficiente y el 10,3% indicó que es ineficiente.

Tabla 10

Resultado de la gestión empresarial según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

		f	%
Válido	Eficiente	26	29,9
	Poco eficiente	52	59,8
	Ineficiente	9	10,3
	Total	87	100,0

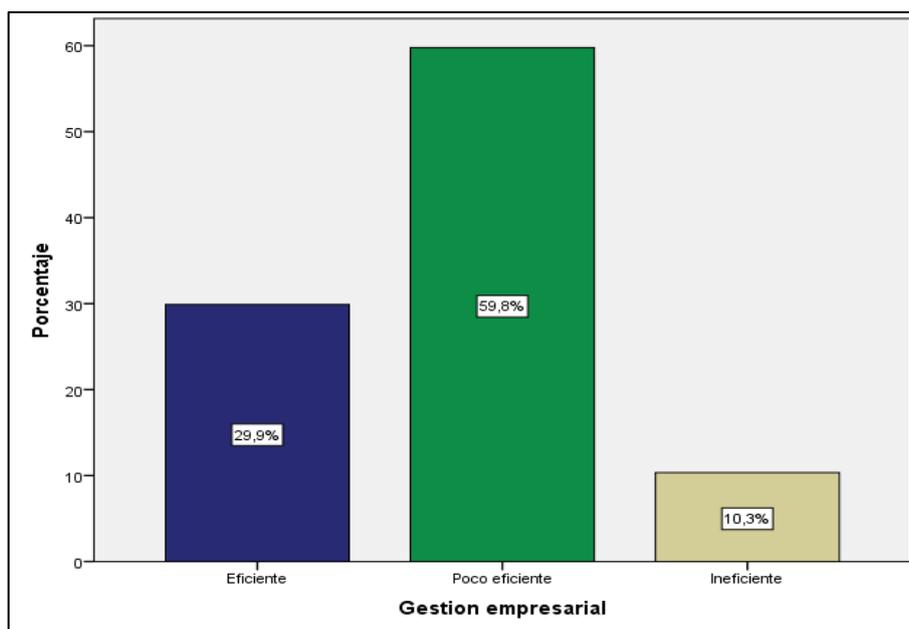


Figura 6. Sistema de control interno según los trabajadores de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A.

Tabla 10, del total de los encuestados el 29,9% indicaron que la gestión empresarial es eficiente, en el caso del 59,8% consideraron que es poco eficiente y el 10,3% expresaron que es ineficiente.

D. Análisis bivariado

Tabla 11

Resultado de las dimensiones del sistema de control interno según gestión empresarial

		Gestión empresarial					
		Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente	
		f	%	f	%	f	%
Ambiente control	Bueno	26	29,9%	18	20,7%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	34	39,1%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	9	10,3%
Evaluación de riesgo	Bueno	23	26,4%	7	8,0%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	33	37,9%	0	0,0%
	Malo	3	3,4%	12	13,8%	9	10,3%
Actividades de control gerencial	Bueno	20	23,0%	8	9,2%	0	0,0%
	Regular	6	6,9%	44	50,6%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	9	10,3%
Información y comunicación	Bueno	14	16,1%	16	18,4%	0	0,0%
	Regular	12	13,8%	34	39,1%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	2	2,3%	9	10,3%
Supervisión	Bueno	11	12,6%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	15	17,2%	52	59,8%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	9	10,3%

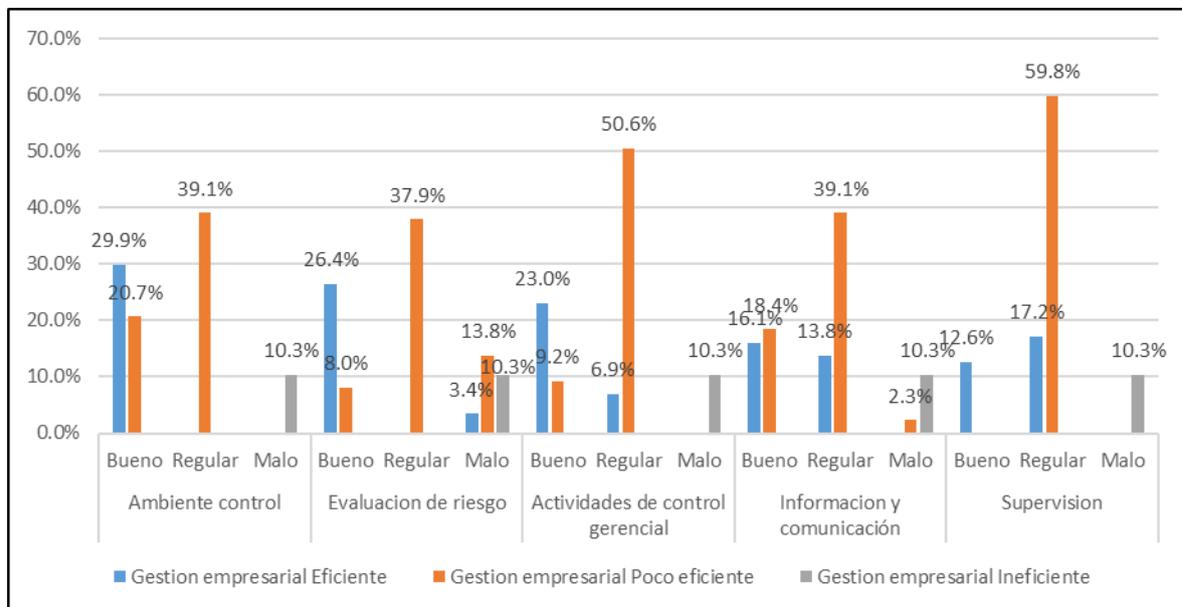


Figura 7. Resultado de las dimensiones del sistema de control interno según gestión empresarial.

Tabla 11, del total de los trabajadores que señalaron que el ambiente de control es bueno el 29,9% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 20,7% indicó poco eficiente. Por otro lado, de los trabajadores que señalaron que el ambiente de control es regular el 39,1% respondió que la empresa maneja una gestión empresarial poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización es el ambiente de control es malo el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

En referencia, que del total de los trabajadores que señalaron que la evaluación de riesgo es buena el 26,4% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 8% indicó poco eficiente. Por otro lado, de los trabajadores que señalaron que la evaluación de riesgo es regular el 37,9% respondió que la empresa maneja una gestión empresarial poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización tiene una evaluación de riesgo malo el 3,4% indicó que la gestión empresarial es eficiente, por otro lado, el 13,8% determinó que la gestión empresarial es poco eficiente y el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

En referencia, que del total de los trabajadores que señalaron que Actividades de control gerencial es buena el 23% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 9,2% indicó poco eficiente. Por otro lado, del total de los trabajadores que señalaron que Actividades de control gerencial es regular el 6,9% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 50,6% indicó poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización tiene Actividades de control gerencial en un nivel malo el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

En referencia, que del total de los trabajadores que señalaron que la Información y comunicación es buena el 16,1% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 18,4% indicó poco eficiente. Por otro lado, del total de los trabajadores que señalaron que la Información y comunicación es regular el 13,8% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 39,1% indicó poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización tiene la Información y comunicación en un nivel malo el 2,3% determinó que la gestión empresarial se maneja de manera poco eficiente y el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

En referencia, que del total de los trabajadores que señalaron que la Supervisión es buena el 12,6% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente. Por otro

lado, del total de los trabajadores que señalaron que la Supervisión es regular el 17,2% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 59,8% indicó poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización tiene la Supervisión en un nivel malo el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

Tabla 12

Resultado del sistema de control interno según gestión empresarial

		Gestión empresarial					
		Eficiente		Poco eficiente		Ineficiente	
		f	%	f	%	f	%
Sistema de control interno	Bueno	23	26,4%	9	10,3%	0	0,0%
	Regular	3	3,4%	43	49,4%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	9	10,3%

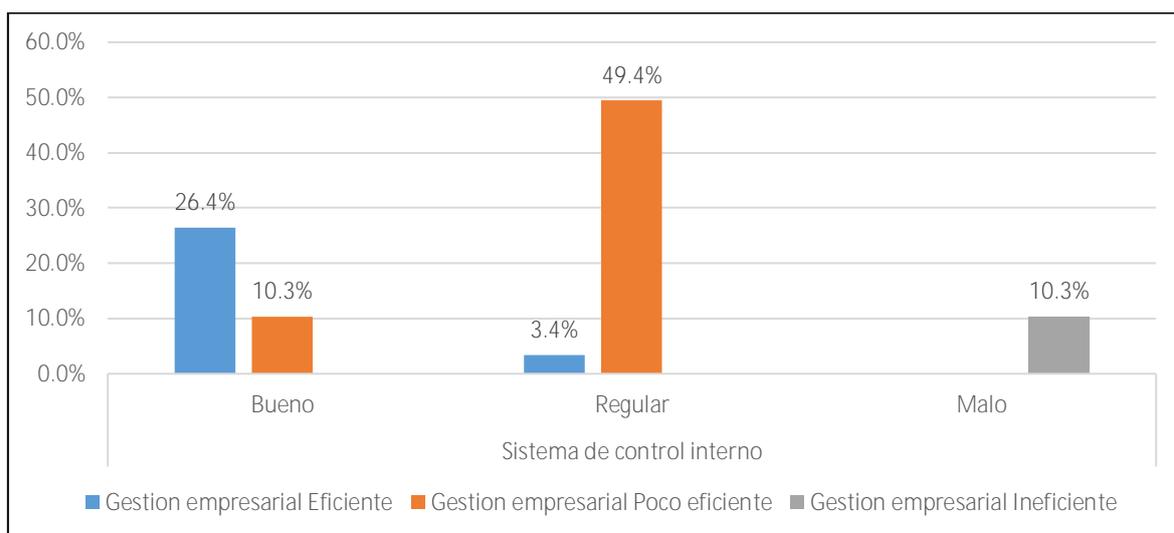


Figura 8. Sistema de control interno según gestión empresarial.

Tabla 12, del total de los trabajadores que señalaron que el sistema de control interno es bueno el 26,4% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 10,3% indicó que la gestión empresarial se encuentra ineficiente. Por otro lado, del total de los trabajadores que señalaron que el sistema de control interno es regular el 3,4% manifestaron que la organización maneja una gestión empresarial eficiente y el 49,4% indicó poco eficiente, asimismo en el caso de los que calificaron que la organización tiene el sistema de control interno en un nivel malo el 10,3% manifestaron que maneja una gestión empresarial ineficiente.

E. Prueba de normalidad

Se observa que los datos recogidos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en función a los resultados obtenidos en tanto en el estadístico Kolgomorov y nivel de significancia, muestran la aplicación de la prueba no paramétrica.

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,095	87	,052
Dimensión: ambiente de control	,140	87	,000
Dimensión: evaluación de riesgos	,158	87	,000
Dimensión: actividades de control gerencial	,097	87	,044
Dimensión: información y comunicación	,118	87	,004
Dimensión: supervisión	,198	87	,000
Gestión empresarial	,165	87	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre el sistema de control interno y gerencia empresarial

		Sistema de control interno	Gestión empresarial
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,850**
	Sistema de control interno	Sig. (bilateral)	,000
		N	87
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,850**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	87

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

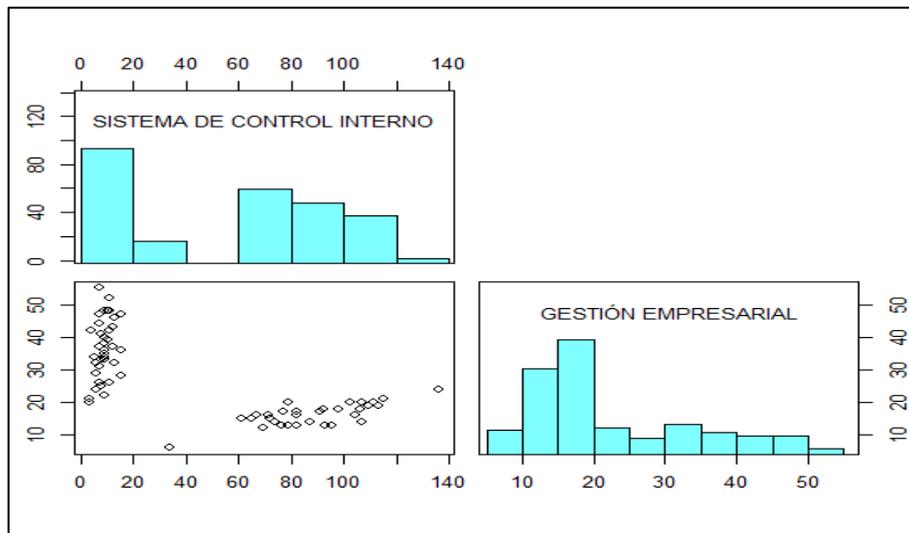


Figura 9. Sistema de control interno y gestión empresarial.

La Tabla 14 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

El sistema de control interno influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Hipótesis específica 1

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre el ambiente de control y gerencia empresarial

		Ambiente de control	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación 1,000	,527**
		Sig. (bilateral) .	,000
		N 87	87
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación ,527**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
		N 87	87

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

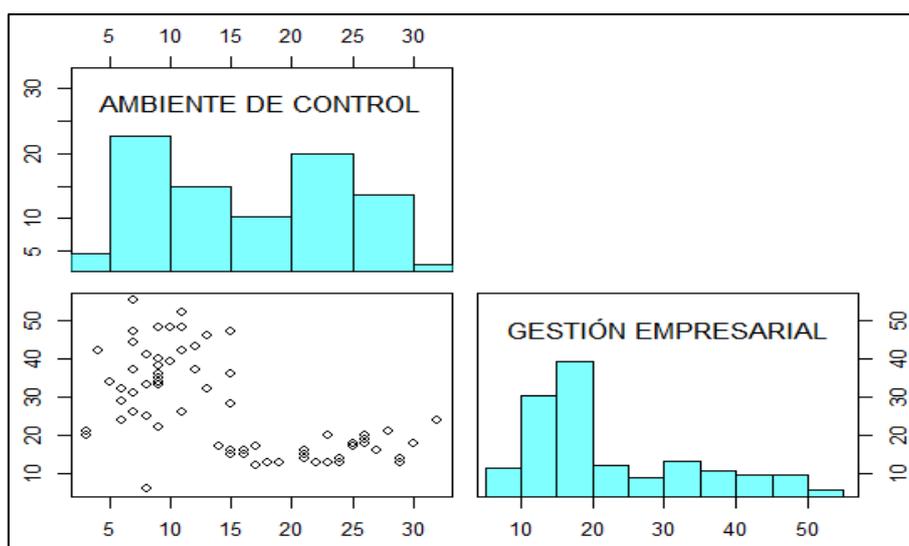


Figura 10. Ambiente de control y gestión empresarial.

La Tabla 15 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

El ambiente de control influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Hipótesis específica 2

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la evaluación de riesgos y gerencia empresarial

			Evaluación de riesgos	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

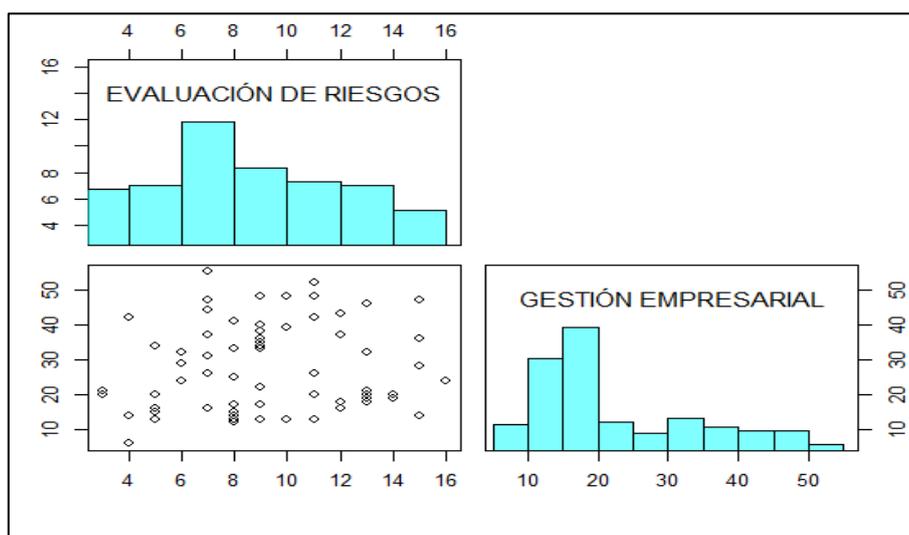


Figura 11. Evaluación de riesgos y gestión empresarial.

La Tabla 16 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Hipótesis específica 3

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre las actividades de control gerencial y gerencia empresarial

		Actividades de control gerencial	Gestión empresarial
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,739**
	Actividades de control gerencial	Sig. (bilateral)	,000
		N	87
		Coefficiente de correlación	,739**
	Gestión empresarial	Sig. (bilateral)	,000
		N	87

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

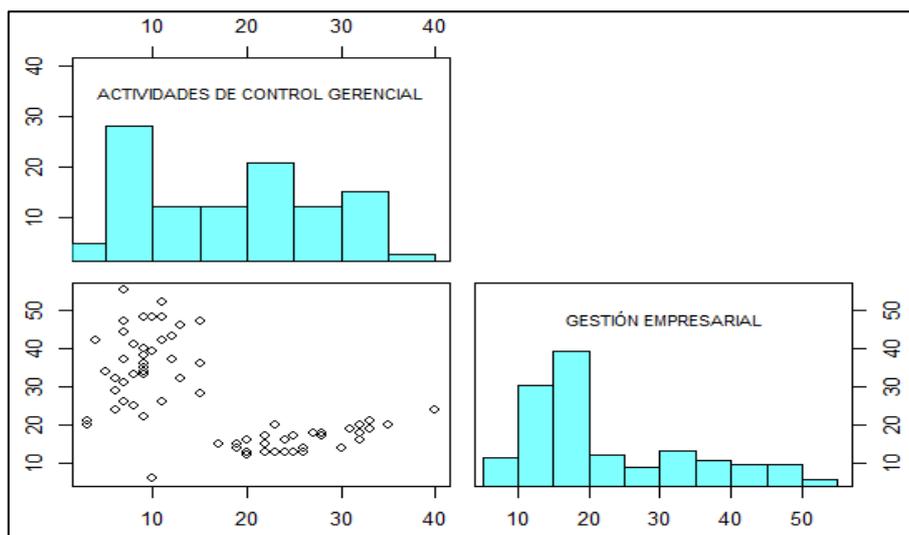


Figura 12. Actividades de control gerencial y gestión empresarial.

La Tabla 17 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las actividades de control gerencial influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Hipótesis específica 4

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre la información y comunicación y gerencia empresarial

			Información y comunicación	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

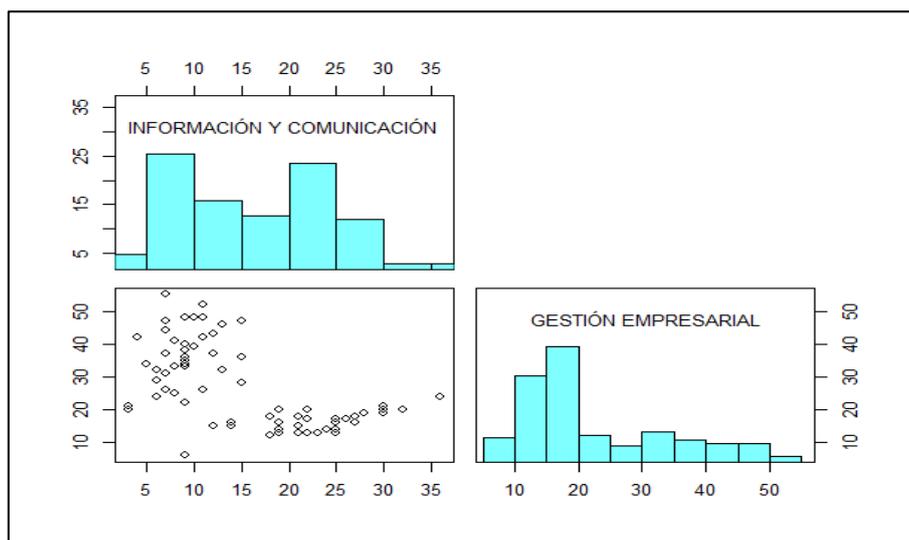


Figura 13. Información y comunicación y gestión empresarial.

La Tabla 18 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La información y comunicación influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

Hipótesis específica 4

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman entre supervisión y gerencia empresarial

		Supervisión	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	87
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	87

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

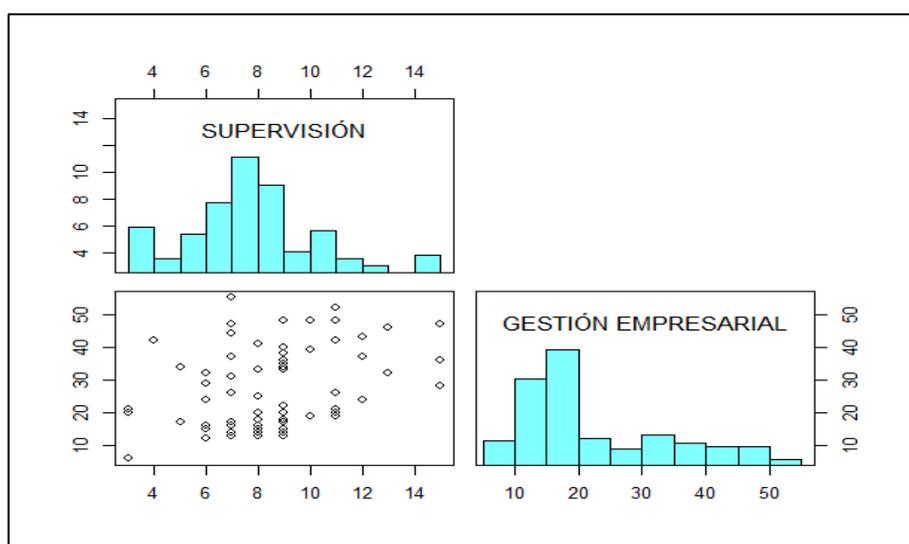


Figura 14. Supervisión y gestión empresarial.

La Tabla 19 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La supervisión influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis general, El sistema de control interno influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.663 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 49,4% manifiesta que el sistema de control interno se muestra regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, es necesario que implementen una eficiente gestión, para lo cual es necesario emplear un Sistema de Control Interno que tenga como objetivo monitorear las funciones que se desempeñan en cada área funcional de la empresa, con la finalidad de aminorar los riesgos que se puedan presentar y de tal manera mejorar la economía, las finanzas y la parte legal de la empresa. Ramírez (2014) concluyó que las actuales compañías necesitan de un SCI, para que tengan una gestión adecuada y lograr más utilidad de este modo el titular sentirá más satisfacción por los frutos estimados.

Respecto a la hipótesis específica 1: El ambiente de control influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.527 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 39,1% manifiesta que el ambiente control se muestra regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A., evidencia que sus métodos y medidas que se adoptan para cuidar sus recursos no son adecuados provocando la falta de un planteamiento adecuado que ayude al cumplimiento de los objetivos. Posso (2014) concluyó en que se pudo evidenciar que el Control Interno es un instrumento esencial

para desarrollar de una mejor forma el objeto social y los propósitos para la compañía.

Respecto a la hipótesis específica 2: La evaluación de riesgo influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.579 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 37,9% manifiesta que la evaluación de riesgo se muestra regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. evidencia que existe carencia de un plan eficiente de organización provocando que no se tiene claro las prioridades a corto, mediano y largo plazo de la empresa. Puscan (2017) concluyó que existe una incidencia significativa y de manera directa entre la gestión empresarial y el desarrollo empresarial.

Respecto a la hipótesis específica 3: Las actividades de control gerencial influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.739 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 50,6% manifiesta que las actividades de control gerencial se muestran regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. evidencia que sus reglamentos que contienen la política de la empresa no son revisados lo que perjudica el cumplimiento de las metas y propósitos de la empresa. Flores (2016) concluyó en que el proceso administrativo y gestión empresarial, se realizará imparcialmente porque no se procede correctamente con las funciones del proceso administrativo.

Respecto a la hipótesis específica 4: La información y comunicación influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.579 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 39,1% manifiesta que la información y comunicación se muestran regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. evidencia que no se verifica de manera periódica la veracidad y exactitud de su información tanto financiera como la administrativa provocando una deficiente ejecución presupuestal. Milla (2017)

concluyó que el sistema de control interno tiene relación con la rentabilidad de la empresa.

Respecto a la hipótesis específica 5: La supervisión influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante la prueba estadística de Rho de Spearman 0.610 y con un nivel de significancia del $p = 0.00 < 0,05$. En el caso de los resultados descriptivos el 59,8% manifiesta que la información y comunicación se muestran regular para mejorar la gestión empresarial ya que se encuentra en un rango poco eficiente. En tal sentido, la Empresa Prestadora de Servicios EPS Ilo S.A. evidencia que las operaciones no se promueven de manera eficiente provocando que la carencia de liderazgo que aporte el conocimiento y la destreza necesaria para el cumplimiento de la visión y la misión de la empresa. Quispe (2013) concluyó que se pudo reconocer aspectos socio-económicos que se reflejaron en la economía nacional, asimismo algunas falencias propias del entorno empresarial.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se logró establecer que el ambiente de control influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.527 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo moderado y muy significativo. Es decir, a medida que los métodos y medidas que adopta la organización para cuidar sus recursos sean adecuados mejorara el adecuado planteamiento para que ayude al cumplimiento de los objetivos.

Se logró establecer que la evaluación de riesgo influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.579 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo moderado y muy significativo. Es decir, a medida que un plan eficiente de organización será mayor la claridad de las prioridades a corto, mediano y largo plazo de la empresa.

Se logró establecer que las actividades de control gerencial influyen significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.739 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo alto y muy significativo. Es decir, a medida que sus reglamentos que contienen la política de la empresa sean revisados mejorara el cumplimiento de las metas y propósitos de la empresa.

Se logró establecer que la información y comunicación influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.579 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo moderado y muy significativo. Es decir, a medida que se verifique de manera periódica la veracidad y exactitud de su información tanto

financiera como la administrativa será mayor la eficiencia de la ejecución presupuestal.

Se logró la supervisión influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.610 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo moderado y muy significativo. Es decir, a medida que las operaciones se promueven de manera eficiente aumentara el conocimiento y la destreza para el cumplimiento de la visión y la misión de la empresa.

Por lo tanto

Se concluye que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión de la empresa prestadora de servicios EPS Ilo S.A., 2018; mediante Rho de Spearman el valor de 0.663 y un nivel de significancia $p = 0.00 < 0,05$ representando un grado positivo moderado y muy significativo.

6.2 Recomendaciones

Adoptar en la organización métodos y medidas para cuidar que los recursos sean adecuados con la finalidad de que la eficiencia en la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los procesos, actividades y recursos ayude al cumplimiento de los objetivos.

Contar con un plan eficiente dentro de la organización para identificar los riesgos que enfrentan para el logro de sus objetivos y lograr la claridad de las prioridades a corto, mediano y largo plazo de la empresa.

Implementar componentes que permitan ayudar y fortalecer los reglamentos que contienen la política de la empresa para que sean revisados y de esta manera lograr el cumplimiento de las metas y propósitos de la empresa.

Realizar de manera periódica la veracidad y exactitud de la información tanto financiera como la administrativa de la empresa con el fin de desarrollar de manera la ejecución presupuestal.

Promover de manera eficientes las operaciones para que el conocimiento y la destreza del personal apoye al cumplimiento de la visión y la misión de la empresa.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración* (8 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). México D.F., México : Mc Graw Hill.

EPS Ilo S.A. (2017). *Informe de diagnóstico del sistema de control interno de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Ilo S.A.* Informe, Ilo.

Estupiñan, R. (2002). *Control interno y fraude, con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO.* México D.F.: Global Ediciones.

Gonzales, C., & Valenzuela, D. (2012). *Manual de gestión empresarial.* Perú: Magigraf.

INEGI. (2005). *Metodología de la investigación.* México: INEGI.

Isaza, A. (2012). *Control Interno y sistema de gestión de calidad.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Meléndez, J. (2016). *Control Interno.* Chimbote: Utex.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

Shermerhon, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

7.2 Fuentes electrónicas

Muñiz, L. (2013). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión.* Colombia: Profit Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=TgvJc07W0V4C&pg=PA72&dq=sistema+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji0vLD283gAhUHTt8KHX_CDHI4FBD0AQhHMAc#v=onepage&q=sistema%20de%20control%20interno&f=false

- Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco, 2017*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 20 de enero de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2369/GESTION_APAC_ACOSTA_JHUL_%20LEONARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1htKRuc3gAhVNLKwKHZB1DIMQ6AEIMTAC#v=onepage&q=sistema%20de%20control%20interno&f=false>
- Bonilla, M. (2014). *El Control Interno y la Auditoria como Garantes de la Contratación Estatal*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6453/Importancia%20del%20control%20interno%20en%20el%20proceso%20de%20adquisici%C3%B3n%20de%20bienes%20y%20servicios.pdf?sequence=2>
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional S.A.S*. Tesis, Pontifica Universidad Javeriana de Cali, Cali, Colombia. Recuperado el 2019 de febrero de 21, de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*. (2 ed.). (E. Ediciones, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Flores, S. (2016). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de tesis.ucsm.edu.pe

- La contraloría general de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima. Recuperado el 19 de enero de 2021, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Milla, E. (2017). *Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Transportes Farsalia S.A.C., en el Callao - 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 2019 de febrero de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15449/Milla_OEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilco, J. (2018). *Gestión empresarial y competitividad en las Asociaciones de Olivareros del sector de la Yarada - Tacna, 2017*. Tesis, Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/582/1/Pilco-Mamani-Jesus.pdf>
- Posso, J. (2014). *Diseño de un modelo de control interno de la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Tesis, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Quispe, L. (2013). *La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012*". Tesis, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3844/T-1445.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, M. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestión y desarrollo de la gestión y rentabilidad de la Empresa Cruzal E.I.R.L. año 2012*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2881/ramirez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión indispensable para una gestión empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 39(03). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Velásquez, A. (2015). *Influencia De La Gestión Empresarial Sobre El Desempeño De Los Operadores De Transporte Público En La Ciudad De Juliaca*, 201. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/636/TESIS%2002364698.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 30 años	
Entre 31 años a 50 años	
Más de 50 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	No cumple	Cumple parcialmente	Si cumple	Desconoce
SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL				
1. La gerencia general aporta conocimiento técnico, visión, orientación, capacidad para relacionarse y reflexividad para el mejoramiento de la empresa.				
2. La empresa se preocupa por contar, difundir y aplicar la “Ley de código de ética de la función pública” a todo el personal.				
3. La empresa ha definido sus objetivos a largo plazo, ha identificado sus metas, ha aplicado estrategias para cumplirlas y ha evaluado el cumplimiento de ellas.				
4. La gerencia general ha organizado al personal en áreas para planificar y repartir formalmente sus responsabilidades para el cumplimiento de metas y objetivos trazados.				

5. La gerencia generala organizado, desarrollado, planeado y coordinado estrategias para promover el desempeño del personal, considerando también que ellos logren sus objetivos individuales y esto tenga repercusión en la empresa.				
6. La empresa reconoce los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen los trabajadores para ponerlo en práctica durante su desempeño laboral y de esta forma puede identificarse la empresa en el logro de metas y objetivos.				
7. La gerencia general ha establecido claramente su principio de autoridad delegando asimismo responsabilidades para el buen funcionamiento de la empresa.				
8. La empresa cuenta con los órganos de control interno y externo quienes se encargan de velar por el cumplimiento adecuado de la empresa.				
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
9. La empresa ha elaborado su plan de prevención de riesgos con actividades preventivas dentro de su sistema de gestión, estableciendo una política de prevención de riesgos laborales.				
10. La empresa ha identificado los factores que lo llevan a alcanzar con éxito sus metas propuestas y ha revisado las debilidades y amenazas que enfrentan para llegar al cumplimiento de sus metas.				
11. La empresa después de identificar a analizado los riesgos que enfrentan para el logro de sus objetivos.				
12. La empresa ha desarrollado opciones y acciones parta mejorar las oportunidades y así reducir las amenazas a los objetivos.				
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL				
13. La empresa ha definido claramente cuáles son los procedimientos de autorización y aprobación en los manuales y/o directivas que la rigen y las a comunicado adecuadamente.				
14. La empresa ha deslindado responsabilidades de los colaboradores que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones, así como la custodia de activos.				
15. La empresa ha medido la relación entre el costo del servicio y el beneficio obtenido de el.				
16. Se ha establecido en la empresa los controles de protección para el acceso a los archivos, documentos y recursos.				
17. La empresa ha evaluado los procesos, actividades y/o tareas a través de sus unidades orgánicas en beneficio del cumplimiento de metas.				

18. La empresa cuenta con indicadores de desempeño o de gestión para los procesos, actividades y tareas, en base en los planes organizacionales, disposiciones y normativas vigentes.				
19. La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal, mediante procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas.				
20. Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones.				
21. Respecto a la revisión de procesos, actividades y tareas; Se revisan periódicamente con el fin de que se desarrollen de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.				
22. La empresa lleva una administración de los sistemas de información, por parte del personal autorizado y capacitado, cumpliendo con su Plan Operativo Informático.				
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
23. La información gerencial es seleccionada, evaluada, analizada y sintetizada para la toma de decisiones.				
24. Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.				
25. Se han diseñado, evaluado, e implementado mecanismos para que la información interna y externa que maneja la empresa sea útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.				
26. La empresa está integrada a un solo Sistema de Información y se ajusta a las necesidades de sus actividades.				
27. Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento.				
28. La empresa cuenta con una Unidad Orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la empresa, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación (archivos electrónicos, magnéticos y físicos).				
29. La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna, y con ello la Administración mantiene actualizado a la Gerencia General respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante.				

30. La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión institucional.				
31. Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación, los cuales permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.				
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN				
32. Las Unidades Orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo).				
33. Cuando se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas.				
34. Se implementan las recomendaciones que formulan los Órganos de Control, las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento.				
GESTIÓN EMPRESARIAL				
DIMENSIÓN: PROCESO GERENCIAL				
35. La empresa tiene eficiencia en la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los procesos, actividades y recursos.				
36. La empresa cuenta con fuentes de financiamiento, para que sean utilizadas en las inversiones.				
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES				
37. La empresa cuenta con capital financiero para su disposición inmediata bajo cualquier toma de decisión que lo requiera.				
38. En la empresa se toma decisiones respetando sus políticas, estrategias, taticas, acciones y procesos.				
DIMENSIÓN: DESARROLLO ORGANIZACIONAL				
39. La empresa gestiona correctamente los riesgos financieros.				
40. Bajo su percepción, la gestión empresarial viene siendo un eje fundamental en el desarrollo organizacional de la empresa.				



DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD. N° 04774

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
ASESOR



UNIVERSIDAD NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



Mg. Sergio Rafael Mazuelos Cardoza
DNU 382

Mg. SERGIO RAFAEL MAZUELOS CARDOZA
PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Dr. LECCA ASCATE DANIEL
DNU 260

Dr. DANIEL LECCA ASCATE
SECRETARIO



Dr. CPCC. Teodorico Angel Villanueva Rodriguez
Contador Público Colegiado Certificado
MATRICULA 14905

Dr. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ
VOCAL