



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**Y CONTROL INTERNO**



**“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN  
EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CLEAN SECURITY  
SERVICIOS GENERALES S.R.L., 2018”**

**Tesis presentada por:**

Br. José Carlos Miranda Moreano

Para optar el Grado Académico de

“Maestro en Contabilidad con mención en  
Auditoría y Control Interno”.

**Asesor:**

Mg. Javier Orlando Cunza Valdeiglesias

**CUSCO**

**2022**



## Presentación

**Señor director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina del Cusco.**

**Señores Dictaminantes:**

En cumplimiento al Reglamento de la Escuela de Postgrado, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada “Análisis del Control Interno y Gestión Empresarial de la Empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018”; con el objeto de optar al grado académico de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría y Control Interno.

Con el actual trabajo de investigación se pretende determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

El tesista



## DEDICATORIA

A mis queridos Padres Jorge y Juana que me brindaron todo el apoyo responsabilidad, confianza durante mi infancia para poder crecer como persona, durante mi vida han velado por mi bienestar y educación.

A mis hermanos por brindarme su apoyo cada día para alcázar nuevas metas personales y profesionales.

A mi hijo por ser el motivo principal de mis logros para seguir preparándome profesionalmente.

Br. José Carlos Miranda Moreano



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme tener buena salud, darme vida para poder obtener estos logros y superación personal, Gracias a mi familia Esposa e Hijo por apoyarme en mis decisiones, proyectos personales y profesionales.

Br. José Carlos Miranda Moreano



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018. La investigación fue de tipo aplicada, de alcance correlacional, diseño no experimental transeccional y enfoque cuantitativo. La población fue no probabilística por conveniencia; la muestra estratificada estuvo constituida por los trabajadores del área de gerencia, ventas, logística, contabilidad y seguridad ocupacional, haciendo un total de 32 trabajadores; las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la guía de entrevista y los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios y la entrevista los cuales fueron construidos según las bases teóricas y validados estadísticamente. Entre los resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, mediante la prueba Rho de Spearman, con un p valor menor a 0,05 y un coeficiente de correlación ( $\rho = 0,707$ ), que señala que la relación fue moderada y positiva, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en un incremento en el nivel de control interno y viceversa.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno y gestión empresarial.



## ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between internal control and business management of the company Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018. The research was of an applied type, of correlational scope, non-experimental transectional design and quantitative approach. The population was non-probabilistic for convenience; the stratified sample was constituted by workers in the area of management, sales, logistics, accounting and occupational safety, making a total of 32 workers; the techniques used were the survey and the interview guide and the instruments used were the questionnaires and the interview which were constructed according to the theoretical bases and statistically validated. Among the results achieved, it was determined that there is a direct and significant relationship between internal control and business management of the company Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, through spearman's Rho test, with a p value less than 0.05 and a correlation coefficient ( $\rho = 0.707$ ), which indicates that the relationship was moderate and positive, so an increase in the level of business management is reflected in an increase in the level of internal control and vice versa.

**KEY WORDS:** Internal control and business management.



## ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
LISTADO DE ABREVIATURAS .....	xi

### CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación de problemas .....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos .....	2
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Conveniencia.....	3
1.3.2. Relevancia social.....	3
1.3.3. Implicancias prácticas .....	3
1.3.4. Valor teórico.....	3
1.3.5. Utilidad metodológica .....	3
1.4. Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Delimitación del estudio.....	4
1.5.1. Delimitación espacial .....	4
1.5.2. Delimitación temporal.....	4

### CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	6
2.2. Bases teóricas .....	7
2.2.1. Control interno .....	7



2.2.2. Gestión empresarial.....	10
2.3. Hipótesis.....	15
2.3.1. Hipótesis general.....	15
2.3.2. Hipótesis específicas.....	15
2.4. Variables.....	16
2.4.1. Identificación de variables.....	16
2.4.2. Operacionalización de variables.....	17
2.5. Definición de términos básicos.....	18

### CAPÍTULO 3: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.....	21
3.2. Alcance de investigación.....	21
3.3. Diseño de investigación.....	21
3.4. Población.....	21
3.5. Muestra.....	21
3.6. Unidad de análisis.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	22
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	22
3.8. Validación y confiabilidad de instrumentos.....	22
3.9. Plan de análisis de datos.....	22
3.10. Aspectos éticos.....	23

### CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	31
4.2. Resultados descriptivos.....	31
4.2.1. Resultados de la variable Control interno.....	31
4.2.2. Resultados de la variable Gestión empresarial.....	34
4.2.3. Resultados de la entrevista.....	37
4.3. Resultados de los objetivos.....	38
4.3.1. Prueba de normalidad.....	38
4.3.1. Resultados del objetivo general.....	38
4.3.2. Resultados del primer objetivo específico.....	39
4.3.3. Resultados del segundo objetivo específico.....	39
4.3.4. Resultados del tercer objetivo específico.....	40
4.3.5. Resultados del cuarto objetivo específico.....	41





4.3.6. Resultados del quinto objetivo específico .....	42
<b>CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN</b>	
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	43
5.2. Limitaciones del estudio .....	43
5.3. Comparación crítica con la literatura existente .....	43
5.4. Implicancias del estudio .....	45
CONCLUSIONES .....	46
SUGERENCIAS .....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS .....	51



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	31
<b>Tabla 2</b> <i>Nivel de la dimensión ambiente de control</i> .....	31
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel de la dimensión evaluación de riesgos</i> .....	32
<b>Tabla 4</b> <i>Nivel de la dimensión actividades de control</i> .....	32
<b>Tabla 5</b> <i>Nivel de la dimensión información y comunicación</i> .....	33
<b>Tabla 6</b> <i>Nivel de la dimensión supervisión</i> .....	33
<b>Tabla 7</b> <i>Nivel de la variable control interno</i> .....	34
<b>Tabla 8</b> <i>Nivel de la dimensión gestión de la planeación</i> .....	34
<b>Tabla 9</b> <i>Nivel de la dimensión gestión en la organización</i> .....	34
<b>Tabla 10</b> <i>Nivel de la dimensión gestión en la dirección</i> .....	35
<b>Tabla 11</b> <i>Nivel de la dimensión gestión en el control</i> .....	36
<b>Tabla 12</b> <i>Nivel de la variable gestión empresarial</i> .....	36
<b>Tabla 13</b> <i>Resultados en la entrevista con los colaboradores</i> .....	37
<b>Tabla 14</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	38
<b>Tabla 15</b> <i>Relación entre el control interno y la gestión empresarial</i> .....	39
<b>Tabla 16</b> <i>Relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial</i> .....	39
<b>Tabla 17</b> <i>Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial</i> .....	40
<b>Tabla 18</b> <i>Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial</i> .....	40
<b>Tabla 19</b> <i>Relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial</i> .....	41
<b>Tabla 20</b> <i>Relación entre la supervisión y la gestión empresarial</i> .....	42



## LISTADO DE ABREVIATURAS

C.I. : Control Interno

S.R.L. : Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada



## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Indican Serrano, Señalin, Vega & Herrera (2018), que para la gestión empresarial moderna, el entender la importancia del sistema de control interno es un factor clave para alcanzar una utilización eficiente de los recursos y reducir las pérdidas por diversas razones, como desviaciones y desperdicio, fraude, etc. Por ello, se cree que todas las empresas deben contar con un sistema de control interno, ya que, a través de ello, se puede evaluar la calidad de las tareas de gestión debido a su adecuada gestión.

La modernización, la competencia en el ambiente organizacional y la globalización de la economía han creado la necesidad de desarrollar e implementar diversas operaciones de control interno para asegurar una gestión ordenada, siendo entonces uno de los fines trascendentales de la gestión empresarial. (Serrano, Señalin, Vega, & Herrera, 2018, p. 30)

Asimismo, Frías (2016), indica que los desafíos actuales han generado preocupaciones entre los directores y la gerencia sobre su capacidad para medir el desempeño y prevenir el fraude. Por lo tanto, los controles internos bien ejecutados son muy importantes para los administradores de empresas, ya que sin los controles adecuados para garantizar que las transacciones se registren correctamente, la información financiera puede volverse poco confiable, lo que perjudica la toma de decisiones gerenciales.

Según lo observado, la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., cuenta con un sistema de control interno en la gestión empresarial, el cual se presume, no es el más adecuado, ya que existen varios problemas en cuanto al ambiente de control que a su vez comprende deficiencias sobre la estructura organizacional, herramientas de gestión, formación y capacitación de los colaboradores; asimismo, existen deficiencias sobre la evaluación de riesgos lo que identifica fallas en cuanto a la gestión de los mismos; con respecto a la información y comunicación se reflejan deficiencias en la información de procedimientos; finalmente en cuanto a la supervisión el problema existente se da en la autoevaluación y auditoría de las actividades.

En cuanto a la gestión empresarial, los problemas se ven reflejados en la gestión de planeación, donde la deficiencia se da en participación e intervención de los subordinados;



referente a la gestión en la organización se identifica que no hay una adecuada estructura organizacional y división de trabajo; asimismo, en la gestión de la dirección se observa algunas fallas en cuanto a la comunicación, motivación y liderazgo; finalmente con respecto a la gestión en el control se observa que el monitoreo y proceso de control no se realizan de manera adecuada. Por todas estas dificultades, la empresa podría estar perdiendo ventaja competitiva, pronosticando en un futuro pérdidas y hasta endeudamiento, ya que podrían disminuir sus ingresos al hacer una mala administración de sus recursos.

Para poder hacer frente a esta situación, se consideran dos estrategias: la primera sería analizar la situación actual del control interno y de la gestión empresarial y segundo ver la relación que existe entre estos, y así poder brindar las recomendaciones necesarias a la empresa.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objeto analizar los procedimientos del control interno y la gestión empresarial, para determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L. 2018.

## **1.2. Formulación de problemas**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?
2. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?
4. ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?



5. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Conveniencia**

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá conocer y describir el desarrollo y procedimiento de las categorías en estudio. Permitiendo a los gestores de la empresa tomar en cuenta los resultados de la investigación con la finalidad de lograr los objetivos establecidos en los planes operativos de la empresa.

#### **1.3.2. Relevancia social**

La pertinencia del presente estudio es tomar en consideración la importancia significativa de contar con un buen sistema de control interno y de gestión empresarial, ya que, analizando dichas categorías, se obtendrá información acertada que ayudará a solucionar los problemas y permitirá que el desarrollo de estrategias perfeccione las actividades de carácter eficiente y efectiva.

#### **1.3.3. Implicancias prácticas**

La actual investigación, tiene como fin brindar un análisis del control interno y gestión empresarial, a partir del diagnóstico actual de la empresa. El cual podrá ser utilizado por sus gestores para establecer estrategias que mejoren los procesos de control interno y gestión empresarial.

#### **1.3.4. Valor teórico**

La actual investigación será un referente para futuras investigaciones sobre el tema, ya que, integra diversas teorías y conceptos relacionadas con el control interno y la gestión empresarial, asimismo, los resultados relacionados con dichas categorías.

#### **1.3.5. Utilidad metodológica**

Las técnicas e instrumentos utilizados, así como los métodos, fueron viables y confiables, pues estuvieron dentro de los indicadores de confiabilidad, los que permitieron analizar los documentos de la empresa mediante fichas de observación y guía de entrevista.



## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Evaluar la relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
2. Analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
3. Identificar la relación entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
4. Estimar la relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
5. Evaluar la relación entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **1.5.1. Delimitación espacial**

La investigación estudió a la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., ubicado en la Urb. Bancopata F- 6 en el distrito de Santiago, provincia y departamento Cusco.

### **1.5.2. Delimitación temporal**

La investigación se realizó en el año 2018 primer semestre, tiempo del cual se obtuvo la información para el análisis de la investigación.



## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudios

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

##### Antecedente N° 1

Según Guamán (2012), en su tesis titulada “El Control y su Impacto en la Gestión Administrativa – Financiera de Mueblería Rila de la Ciudad de Ambato en el Primer Semestre del Año 2011” estudió el sistema de control interno a través del análisis de los procedimientos de control con el fin de mejorar la Gestión Administrativa – Financiera de la Mueblería, dicho estudio fue de enfoque cualitativo y nivel descriptivo correlacional, en cuanto, a los datos obtenidos, se encontró que las actividades de control aplicadas por los empleados en los departamentos de contabilidad, producción y ventas tenían deficiencias, en cuanto a los factores de riesgos que se hallaron fueron principalmente riesgos de control y la aplicación inadecuada de los procedimientos de control interno afecta los procesos internos de la entidad.

En definitiva, el estudio concluyó que las empresas no analizaban el cumplimiento de las metas establecidas, lo que conducía al desconocimiento del desempeño de cada departamento. Además, los empleados tenían problemas con los procesos y no sabían cómo optimizar los procesos internos para aumentar la eficiencia y mejorar la eficiencia. Respecto a los esfuerzos para lograr objetivos operativos y estratégicos, pero la empresa no cuenta con un plan financiero, afectando la competitividad de la empresa en el sector de producción y venta de muebles y finalmente se encontró que la empresa no ha realizado un análisis continuo de liquidez.

##### Antecedente N° 2

Camacho (2012), en su tesis titulada “Evaluación del Sistema de Control Interno Perteneciente al Departamento Financiero de una Educación Media Superior” estableció un sistema de control interno que solventa la obtención de información financiera segura y correcta; en la metodología, se aplicó la auditoría operacional realizando una valoración independiente en los departamentos del Área de Recursos Financieros. La valoración se llevó a cabo de forma analítica, sistemática y objetiva establecida en la normatividad actual. Evidenciando que los procedimientos y actividades muestran un grado alto de ineficiencia





reflejado en el mal ejercicio de los departamentos, por ello es vital que la organización tenga un óptimo control y un medio para mejorar cada una de las operaciones individuales que conforman sus diversos departamentos.

Como conclusión, el estudio establece que cualquier organismo público o privado, ya sea con fines lucrativos o benéficos, que administre recursos de cualquier forma, debe administrarlos con una clara gobernanza. Sin embargo, existe otra condición indispensable, a saber, la eficiencia de su gestión, siguiendo el conjunto de directrices establecidas en el denominado sistema de control interno. Para que se apliquen las condiciones del sistema de control interno se debe revisar continuamente para que la inercia no afecte el proceso operativo y no se desvíe de las reglas del sistema anterior.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

#### **Antecedente N° 1**

Sosa (2015), en su tesis titulada “El Control Interno y su Influencia en la Gestión Contable de la Empresa Golden Amazon Group S.A.C.” determinó la influencia del control interno en la gestión contable; el tipo de investigación fue descriptiva – correlacional y diseño no experimental transversal, el método desarrollado fue el método Inductivo – Deductivo. Los resultados encontrados, indicaron que los trabajadores casi nunca cumplen con las habilidades y que no cuentan con una jerarquización establecida.

Determinando como conclusión que la variable de control interno expresa una correlación del 0.865, sobre una muestra de 13 individuos, en tanto se podría manifestar que efectivamente el control interno influye en la gestión contable.

#### **Antecedente N° 2**

Flores y Guevara (2017), en su tesis titulada “Análisis del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C.” analizó el sistema de control interno basado en el Modelo COSO; el tipo de investigación fue exploratorio y diseño no experimental, la técnica aplicada fue el análisis documental, la ficha de observación y la guía de entrevista. De acuerdo a los resultados, las dimensiones fueron valoradas como regular.

Al mismo tiempo, la investigación concluyó que la empresa no contaba con un óptimo sistema de control interno debido a que, con base en el análisis elaborado, la



evaluación y seguimiento de riesgos tenía un bajo nivel de confiabilidad, lo que imposibilitaba que la empresa evaluara la productividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Control interno**

Según Yarasca (2009), el sistema de control interno son todos los procedimientos y políticas adoptados por la administración para garantizar que el negocio se lleve a cabo de la manera más ordenada y eficiente, incluido el cumplimiento de las políticas de administración, la protección de documentos, detección de fraudes y errores y la prevención, la integridad y precisión de los registros contables y la preparación oportuna de la información financiera.

Además, Estupiñan (2006), refiere que implica crear un entorno que estimule e influya en las acciones de las personas para controlar sus acciones. En particular, es el factor más importante en el que se apoya para lograr el propósito de controlar la empresa, es la creación de un ambiente que estimule e influya en las acciones de las personas en el control de sus acciones. Este es un elemento particularmente importante para lograr los propios objetivos de control de la empresa.

#### **2.2.1.1. Objetivos del control interno**

Refiere Pólit (2012), que el control interno protege los activos de pérdidas por despilfarro, mala gestión, abuso, error, fraude o irregularidad, asimismo, se obtienen datos financieros y administrativos completos e informes confiables y oportunos.

#### **2.2.1.2. Alcance del control interno**

Aguirre (2010), menciona que cada sistema de control interno debe ser acorde a la estructura de la empresa. Además, la responsabilidad de determinar estos intervalos para un apropiado control recae en la dirección con base a los objetivos y necesidades. Asimismo, las variables a considerar siempre dependerán de las diferentes actividades dentro de la empresa o de las categorías de organizaciones y departamentos que la componen, así como de la distribución espacial de la organización, etc. En las grandes empresas, los diferentes controles, procedimientos y sistemas de contabilidad que utilizan no son fáciles de usar. En cambio, en las pequeñas empresas, un control adecuado es necesario para garantizar la precisión de la información y los registros.



### **2.2.1.3. Clasificación de control interno**

#### **a. Control interno contable**

Para Aguirre (2010), es un método diseñado para asegurar la protección de los activos. Este control no se limita a las normas que tienen únicamente una base contable (como documentación, soporte contable, conciliación de cuentas, verificación contable, normas de valoración, etc).

#### **b. Control interno administrativo**

Para Aguirre (2010), son las operaciones que garantizan la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices administrativas de la empresa, además, se refieren a las actividades que no tienen un impacto específico en los estados financieros por ser consistentes con un marco de negocios diferente, aunque pueden tener consecuencias en el área relevante a la contabilidad financiera.

#### **c. Control interno financiero**

Manifiesta Aguirre (2010), incluye planes y métodos organizacionales, procedimientos y registros relacionados con el almacenamiento de recursos, así como la confiabilidad, exactitud y oportunidad de la presentación de la información financiera, incluyendo la aprobación y autorización, asignación de responsabilidades, etc. Información operativa y contable, pero también soporte documental, registros, conciliación de cuentas, valoraciones o normas de valoración, etc.

#### **d. Control presupuesto**

Para Álvarez (2009), es un instrumento que apoya el control de gestión apoyado en objetivos. El propósito del control presupuestario interno es garantizar el uso correcto de los recursos financieros considerados y mantener el equilibrio presupuestario entre el desarrollo de ingresos predecible.

#### **e. Control interno gerencial**

“Incluye planes organizacionales, políticas, procedimientos y prácticas para administrar la operación de una unidad o programa y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos” (Aguirre, 2010, p. 15).



## **f. Control interno al sistema de información computarizada**

Sostiene Álvarez (2009), que establece y promueve políticas relacionadas con los planes, métodos, procedimientos, registros e información de la organización. Además, está diseñado para permitir el uso de las ciencias aplicadas y las tecnologías de la información como instrumento de control para mantener un control autorizado, efectivo y oportuno sobre las actividades de la empresa.

### **2.2.1.5. Componentes del control interno**

#### **a. Ambiente de control**

Según Fonseca (2009), es la base de todos los elementos del control interno. Por tanto, la integridad y competencia del personal de la empresa, así como la filosofía y forma de hacer negocios de los gerentes y la forma en que la gerencia organiza y asigna poder y responsabilidad a los empleados, son los factores del entorno de control.

Sin embargo, Álvarez (2009), se refiere a crear un ambiente organizacional que inspire, influya y facilite prácticas, valores y comportamientos. El entorno de control interno tiene un gran impacto en el desarrollo empresarial, el establecimiento de objetivos y la evaluación de riesgos. También está asociado con las actividades de monitoreo y el comportamiento de los sistemas de información. Estos son elementos del ambiente de control, estructura organizacional, distribución de poder y responsabilidad de las políticas de gestión individual.

#### **b. Evaluación de riesgo**

Para Estupiñán (2009), toda entidad afronta una complejidad de riesgos externos e internos que deben ser evaluados por la gerencia, para que esta establezca objetivos generales y específicos para “salvaguardar sus bienes y recursos, mantener y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera y mantener su crecimiento” (p. 23).

Sin embargo, Álvarez (2009), indica que, para el cumplimiento de los fines institucionales, se deben analizar y evaluar los elementos que puedan afectarlos, y se debe evaluar la efectividad de los sistemas operativos y administrativos.



### **c. Actividades de control**

Refiere Perdolo (2010), que son políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de las instrucciones de la empresa. Además, las medidas necesarias se toman para controlar los riesgos relacionados con el logro de los objetivos de la empresa.

No obstante, para Álvarez (2009), es el proceso de monitoreo, prevención y monitoreo que evalúa C.I. Refiriéndose al rendimiento que se lleva el tiempo para garantizar la idoneidad y la calidad de los dispositivos de gestión establecidos y le permite controlar el sistema.

### **d. Información y comunicación**

Refiere Perdolo (2010), que se debe “recopilar y comunicar la información que cada empleado necesita para el desempeño de sus funciones. Los sistemas de información generan informes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento para garantizar la gestión y el control adecuados de la empresa” (p. 56).

### **e. Supervisión**

Según Perdolo (2010), “los sistemas de control interno requieren monitoreo, el proceso de verificar que el sistema continúa funcionando correctamente a lo largo del tiempo. A través de medidas de seguimiento, evaluaciones periódicas o ambas” (p. 44).

No obstante, para Álvarez (2010), indica que es un procedimiento para evaluar la efectividad de las operaciones de control interno a lo largo del tiempo, incluyendo la revisión y verificación continua de la operación y el logro de los controles implementados, incluyendo la implementación de las recomendaciones hechas en el informe de control.

## **2.2.2. Gestión empresarial**

Manifiesta Martínez (2012), que la gestión como empresa, requiere conocimientos científicos, muchos de los cuales son el resultado de siglos de prueba y error. También son esenciales otras formas de conocimiento, como las necesarias para satisfacer las necesidades y los cambios en el entorno competitivo actual.



### **2.2.1.1. Importancia de gestionar**

Comenta Carnejo (2012), el alcance de la gestión se ha ampliado debido a la globalización y los cambios tecnológicos. En las primeras etapas del desarrollo, las empresas se definían por las tareas sencillas que realizaban. En una tienda u oficina, los empleados saben exactamente cuál es su misión y seguirán haciéndola.

El rol del gerente diario es monitorear el progreso del trabajo en progreso durante la iteración. Los resultados se miden en producción, operando bajo estricta disciplina y estricto control. Para ganar dinero, tienes que estar a la altura de las expectativas del propietario, ese es el mayor motivador.

### **2.2.1.2. Funciones básicas de la gestión empresarial**

#### **a. Planificación**

Para que una organización alcance niveles óptimos de desempeño, debe estar directamente relacionado con la capacidad para adaptarse al cambio. Por tanto, la planificación implica elegir y definir la misión y los objetivos. Luego, determina las políticas, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, reglamentaciones y las estrategias necesarias para lograr los objetivos, incluidas las decisiones sobre cuándo elegir entre varios pasos a seguir. (Flores S. , 2015)

Por su parte, Stoner (2012), menciona que dicho proceso “implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas” (p. 15).

#### **a.1. Importancia de la planificación en las organizaciones**

Martinez (2012), menciona que el control se convierte en un ejercicio fútil. Sin embargo, los planes que son muy eficientes pueden tener un impacto significativo en el futuro de toda la entidad.

La planificación reduce la incertidumbre, también aclara las consecuencias de las acciones que los administradores pueden tomar en respuesta a los cambios. La planificación también reduce la duplicación de actividades y el desperdicio. La alineación previa puede encontrar desperdicios y redundancias.



## **a.2. Principios de la planeación**

### **1. Precisión**

“Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible, porque van a regir acciones concretas” (Aguirre, 2010, p. 59).

### **2. Flexibilidad**

“Todo plan debe dejar margen para los cambios que surjan en este, y a razón en la parte imprevisible, y de las circunstancias que hayan variado después de la revisión” (Aguirre, 2010, p. 59).

### **3. Unidad de dirección**

“Los planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe uno sólo para cada función y todos los que se aplican en la empresa deben de estar coordinados e integrados que en realidad pueda decirse que existe un solo plan general” (Aguirre, 2010, p. 59).

### **4. Consistencia**

“Cada programa debe estar perfectamente integrado con otros programas de modo que puedan interactuar para lograr la coordinación de recursos, funciones y actividades para lograr efectivamente los objetivos” (Aguirre, 2010, p. 59).

### **5. Rentabilidad**

Todo plan debe establecer una buena relación entre los beneficios esperados y los costes necesarios, siendo estos últimos predeterminados, y el valor de los resultados obtenidos de forma más cuantificable. (Flores & Guevara, 2017)

### **6. Participación**

Todo plan debe intentar obtener la participación de aquellas personas que están directamente asociadas a la operación. (Frías, 2016)

## **a.3. Actividades importantes de la planeación**

“Todas las organizaciones deben aclarar, amplificar y determinar los objetivos en el proceso de planificación, con la mayor objetividad posible y, por tanto, lo más cerca posible de la realidad” (Frías, 2016, p. 48).



## **b. Organización**

Refiere Stoner (2012), que “es el proceso de organizar y distribuir el trabajo, el poder y los recursos entre los miembros de la organización para que puedan lograr los objetivos de la organización” (p. 78).

### **b.1. Proceso de organización**

#### **- División del trabajo**

Se fomenta tareas sintetizadas que puedan ser aprendidas y realizadas con relativa rapidez; por lo tanto, fomenta la especialización, ya que, todos se vuelven expertos en cada trabajo. Según el concepto de división del trabajo, la empresa debe constar de diferentes áreas de trabajo y cada sujeto es responsable de las tareas que le son asignadas para poder dar resultados de manera eficiente. (Flores S. , 2015)

#### **- Departamentalización**

Dependiendo de las especificaciones de cada organización, la división de departamentos puede variar según el número y la complejidad de las tareas a realizar. Cuando se trata del concepto de departamento, la empresa debe constar de regiones o departamentos, porque permite a los gerentes de la empresa visualizar más fácilmente cómo va la empresa y obtener información más organizada y más rápida. (Reyes, 2017)

#### **- Jerarquización**

Al dividir el trabajo, crear departamentos y elegir áreas de control, los gerentes pueden elegir una cadena de mando, que es un plan de quién informa a quién. El resultado de estas decisiones es un modelo de varias capas llamado jerarquía. (Frederick & Téllez, 2020)

#### **- Coordinación**

La coordinación significa el proceso de integración de las actividades de los departamentos individuales para lograr de manera efectiva los objetivos de la organización. El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia entre el personal de las distintas unidades que realizan las tareas. Nuevamente, la coordinación aumentará o disminuirá dependiendo de la necesidad de





mantener la comunicación entre las diferentes unidades organizacionales. (Frederick & Téllez, 2020)

### **c. Dirección**

Frederick y Téllez (2020), lo ven como una forma de motivar a las personas a cooperar para lograr los objetivos organizacionales y grupales. Esto incluye motivar a los subordinados, elegir los canales de comunicación más efectivos, dirigir a otros y resolver conflictos. Este es un paso en el proceso de gestión que implica canalizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de la entidad.

#### **c.1. Actividades importantes de la dirección**

Las actividades de la etapa de gestión aseguran que el Gerente pueda orientar las acciones hacia el logro de los objetivos y mantener una buena relación y ambiente amistoso en la organización, lo que reduce la conflictividad. (Fayol, 2011)

### **d. Control**

Es una función de evaluación del desempeño de la administración. Para Robbins y Coulter (2014), el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p. 654).

Sin embargo, Stoner (2012), lo define como “el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p. 45).

Mientras que, para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control “consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y errores” (p. 62).

#### **d.1. Elementos de control**

Estudiando las anteriores definiciones, se puede definir que el control tiene ciertos elementos que son necesarios o básicos para el seguimiento de las actividades a realizar. Además, debe haber ciertos criterios o patrones para identificar posibles desviaciones de los resultados. Además, los controles brindan la oportunidad de corregir errores, corregir cualquier desviación en los resultados o acciones tomadas, y después de hacer las



correcciones necesarias, el proceso de control debe planear las acciones y objetivos a efectuar.

### **d.2. Actividades importantes de control**

El control se enfoca en corregir y evaluar las actividades de los subordinados para asegurarse de que se cumplan las metas y los planes de la organización. De esto podemos derivar el significado de control, porque solo con la ayuda de esta función podemos determinar si lo que se está haciendo está de acuerdo con el plan y, si hay una desviación, averiguar quién es responsable y quién tiene derecho a hacerlo.

### **d.3. Pasos del control**

Existen tres pasos para el proceso de control básico, sin importar dónde se encuentre:

#### **1. Establecimiento de estándares**

Debido a que los criterios de desempeño son simples, los puntos de selección se definen a lo largo del proceso de planificación donde se realizan mediciones de desempeño para que los gerentes puedan ver cómo se están desempeñando las actividades de la organización.

#### **2. Medición del desempeño**

La medición del desempeño es la forma en que los resultados del desempeño de la organización se registran frente a los parámetros establecidos en el plan. Esta medición puede tomarse antes o al final de una operación, de modo que cualquier medición pueda determinarse frente a un estándar predeterminado.

### **2.3. Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe una relación directa entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.



2. Existe una relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
3. Existe una relación directa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
4. Existe una relación directa entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.
5. Existe una relación directa entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

## **2.4. Variables**

### **2.4.1. Identificación de variables**

**Variable 1:** Control interno

**Variable 2:** Gestión empresarial

#### 4.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Control interno	Según Estupiñán (2006), consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en especial el principal elemento sobre el que se sustenta, para la realización de los propios objetivos de control de la empresa.	El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño, implantación y mantenimiento de control</li> <li>- Misión, visión, valores, objetivos y metas</li> <li>- Eficiencia y eficacia</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Herramientas de gestión</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Medios logísticos</li> <li>- Formación y capacitación</li> </ul>
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> <li>- Identificación de riesgos</li> <li>- Seguridad de la información</li> <li>- Identificación de tareas</li> <li>- Lineamientos de seguimiento</li> </ul>
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas, procedimientos y programas</li> <li>- Actividades expuestas al riesgo de error o fraude</li> <li>- Cumplimiento de actividades</li> <li>- Supervisión y ejecución de actividades</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> </ul>
			Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Registro informativo</li> <li>- Informes confiables y oportunos</li> <li>- Información de procedimientos, reglamentos y controles</li> </ul>
Variable 2 Gestión empresarial	Refiere Martínez (2012), que la gestión implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados durante siglos y otros productos de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.	Actividad empresarial a través de diferentes individuos especializados, como: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.	Gestión de la Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de la empresa</li> <li>- Conocimiento de los subordinados</li> <li>- Participación de los subordinados</li> <li>- Intervención de los subordinados</li> <li>- Gestión de recursos presupuestarios</li> </ul>
			Gestión en la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- División de trabajo</li> <li>- Departamentalización</li> <li>- Jerarquía</li> <li>- Coordinación</li> </ul>
			Gestión en la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>
			Gestión en el Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo</li> <li>- Proceso de control</li> <li>- Desempeño</li> </ul>



## 2.5. Definición de términos básicos

### A. Actividades de control

Las actividades de control “están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos” (Rivera, 2015, p. 9).

### B. Ambiente de control

Es el “conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son, por lo tanto, determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales” (Vivanco, 2017, p. 85).

### C. Compromiso

Es el “vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita” (Vivanco, 2017, p. 48).

### D. Control

Mecanismos correctivos y preventivos aplicados por la dirección de la empresa, que permitan identificar y atender oportunamente las desviaciones, inconsistencias o ineficiencias en la formulación, implementación, ejecución y evaluación de las actividades. Estos mecanismos de control aseguran el cumplimiento de las normas que rigen las distintas actividades, así como las estrategias, metas, objetivos, políticas y distribución de recursos de la empresa. (Rivera, 2015)

### E. Control interno

Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluyendo ambientes y actitudes, desarrollados por las instituciones y sus responsables para prevenir riesgos que puedan afectar a las entidades públicas o privadas. (Gamboa, Puente, & Ysidora, 2016)

### F. Dirección

Es el “elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones” (Gamboa, Puente, & Ysidora, 2016, p. 36).



### **G. Estructuración**

Es la disposición, distribución y organización de las partes que componen un todo.

### **H. Evaluación de riesgo**

Este es uno de los pasos utilizados en el proceso de gestión de riesgos. (Mantilla, 2013)

### **I. Gestión**

La gestión “hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera” (Mantilla, 2013, p. 85).

### **J. Integridad**

“Es una propiedad deseable en las bases de datos. Gracias a la integridad referencial se garantiza que una entidad (fila o registro) siempre se relacione con otras entidades válidas” (Mantilla, 2013, p. 86).

### **K. Jerarquía**

Permite establecer un orden de superioridad entre personas, instituciones o conceptos. (Camacho, 2012)

### **L. Organigrama**

El organigrama “es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización” (Mantilla, 2013, p. 78).

### **M. Organización**

La organización “es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas. Además, una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a trabajar para lograr un objetivo común” (Gamboa, Puente, & Ysidora, 2016, p. 45).



#### **N. Supervisión**

Se refiere a la “inspección de un trabajo o actividad por un superior” (Fonseca, 2011, p. 85).

#### **O. Toma de decisiones**

La toma de decisiones “es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones laborales” (Gamboa, Puente, & Ysidora, 2016, p. 45).



## CAPÍTULO 3: MÉTODO

### 3.1. Tipo de investigación

Aplicada, pues la investigación integra teorías existentes y tiene como objeto de estudio un problema destinado a la acción. Además, puede aportar nuevos hechos puestos al descubierto, la información puede ser útil y estimable para la teoría. (Baena, 2017)

### 3.2. Alcance de investigación

Correlacional, ya que, busca especificar las propiedades y características de las variables en la institución y a la vez se determinará el grado de asociación no causal entre las variables en estudio. Primero mide las variables y luego estima la correlación a través de pruebas de hipótesis correlacionales. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### 3.3. Diseño de investigación

No experimental- transaccional, (ex post – facto), ya que, “no se manipuló deliberadamente las variables a estudiar y solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152).

### 3.4. Población

Los trabajadores del área de gerencia, ventas, logística, contabilidad y seguridad ocupacional de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L, con un total de 32 trabajadores.

### 3.5. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población, y se distribuye de la siguiente manera:

Área	Trabajadores
Área de gerencia	1
Área de ventas	18
Área de logística	3
Área de contabilidad	2
Área de seguridad ocupacional	8





### **3.6. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo comprendida por los trabajadores de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas empleadas fueron: La encuesta y entrevista aplicadas a los trabajadores de la empresa.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos fueron los cuestionarios y guía de entrevista.

### **3.8. Validación y confiabilidad de instrumentos**

Se utilizó el método Alpha de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los ítems del instrumento, para garantizar la seguridad de los datos recogidos en la perspectiva de asegurar la seriedad y rigurosidad de las teorías y conclusiones.

### **3.9. Plan de análisis de datos**

Los datos de la actual investigación tuvieron un 95 % de confianza. Por tanto, se utilizó el paquete estadístico SPSS Statistics 24. El procedimiento para interpretar los resultados de los instrumentos se realizó de acuerdo a niveles y valoraciones, para determinar si existe relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018. Además, se empleó la inferencia estadística, para lo cual se realizó pruebas estadísticas según la normalidad de los datos, por ende, las variables se midieron en tres niveles:

#### **A. Control interno**

1=Si=Siempre realiza, respeta o favorece al control interno => Nivel bueno de control interno

2= A veces= A veces realiza, respeta o favorece al control interno => Nivel regular de control interno

3=No =No realiza, no respeta o no favorece al control interno => Nivel malo de control interno



## **B. Gestión empresarial**

1=Si=Siempre realiza, respeta o favorece la gestión empresarial => Nivel bueno de control interno

2= A veces= A veces realiza, respeta o favorece la gestión empresarial => Nivel regular de gestión empresarial

3=No =No realiza, no respeta o no favorece la gestión empresarial => Nivel malo de gestión empresarial

### **3.10. Aspectos éticos**

El presente estudio considera los criterios de confiabilidad, objetividad y originalidad, pues en el presente trabajo se tomó en cuenta los esquemas de la Universidad y se consideró los filtros del turnitin.



## CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado

**Tabla 1**

*Estadísticos de fiabilidad*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Control interno</b>	0.833	27
<b>Gestión empresarial</b>	0.856	16

Fuente: Elaboración propia.

Se aplicó el método Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad interna de los instrumentos, “este coeficiente estima las correlaciones de los ítems, considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.70” (Cronbach, 1951, p. 85).

**Tabla 2**

*Descripción de escala de medición*

<b>Tabla de baremación</b>		
<b>Promedio</b>	<b>Escala de Interpretación</b>	<b>Escala de Medida</b>
1 – 1.669	Malo	No
1.67 – 2.329	Regular	A veces
2.33 – 3	Bueno	Si

Fuente: Elaboración propia

### 4.2. Resultados descriptivos

#### 4.2.1. Resultados de la variable Control interno

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión Ambiente de control en la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	5	14,3%	14,3%	14,3%
Regular	17	48,6%	48,6%	62,9%
Bueno	13	37,1%	37,1%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación:**

El 48.6% refieren que se da de manera regular, mientras que el 37.1% indican que se da en un nivel bueno y el 14.3% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.



Es una tarea que involucra a todos los niveles de la organización con diferentes roles y profundidades acordes a su nivel de autoridad y responsabilidad sobre el sistema de control interno.

**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión evaluación de riesgos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	13	37,1%	37,1%	37,1%
Regular	10	28,6%	28,6%	65,7%
Bueno	12	34,3%	34,3%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 37.1% refieren que se encuentra en un nivel malo, mientras que el 34.3% indican que se da en un nivel bueno y el 28.6% refieren que dicha dimensión se da en un nivel regular.

En tanto, es necesario mencionar que la evaluación de riesgos permite a las empresas tomar decisiones enfocadas al cumplimiento de sus objetivos. Además, es un proceso interno importante porque permite encontrar los riesgos que podrían ocurrir, por lo que, una evaluación regular, podría poner en riesgo los recursos e imagen de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.

**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión Actividades de control*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	1	2,9%	2,9%	2,9%
Regular	12	34,3%	34,3%	37,1%
Bueno	22	62,9%	62,9%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 62.9% refieren que se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 34.3% indican que se da en un nivel regular y el 2.9% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

Cabe resaltar que, las actividades de control son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para mitigar los riesgos con potencial impacto en los objetivos. Estas acciones se establecen a través de instrucciones de gestión, por lo que, su cumplimiento parcial o regular afecta el logro de objetivos de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.



**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión información y comunicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	3	8,6%	8,6%	8,6%
Regular	23	65,7%	65,7%	74,3%
Bueno	9	25,7%	25,7%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 65.7% refieren que se halla en un nivel regular, mientras que el 25.7% indican que se da en un nivel bueno y el 8.6% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

La información y comunicación implica la identificación, recopilación y comunicación pertinente de la información, permitiendo dirigir y controlar la empresa de forma adecuada, por lo que, la información y comunicación regular, afecta el desempeño global de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.

**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión supervisión*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	3	8,6%	8,6%	8,6%
Regular	14	40,0%	40,0%	48,6%
Bueno	18	51,4%	51,4%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 51.4% refieren que se encuentra en un nivel regular, mientras que el 40% indican que se da en un nivel regular y el 8.6% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

La supervisión incluye la inspección y verificación constante de las operaciones de la empresa, las acciones de los empleados en el desempeño de sus funciones y el seguimiento de los resultados de las inspecciones realizadas, por lo que parte del monitoreo puede conducir a descuidos y errores en las operaciones de la empresa. tomar ciertas acciones que ocasionan el logro de metas, retrasa y afecta la imagen de la empresa.



**Tabla 8**

*Nivel de la variable control interno*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Regular	18	51,4%	51,4%	51,4%
Bueno	17	48,6%	48,6%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 51.4% refieren que se halla en un nivel regular y el 48.6% refieren que dicha variable se da en un nivel bueno.

El control interno tiene por objeto establecer un entorno que estimule e influya en la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, para la realización de los propios objetivos de control de la empresa, por lo que un control interno regular afecta el desempeño de la empresa.

**4.2.2. Resultados de la variable Gestión empresarial**

**Tabla 9**

*Nivel de la dimensión gestión de la planeación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	10	28,6%	28,6%	28,6%
Regular	12	34,3%	34,3%	62,9%
Bueno	13	37,1%	37,1%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 37.1% refieren que se halla en un nivel bueno, mientras que el 34.3% indican que se da en un nivel regular y el 28.6% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

La planificación implica seleccionar y definir los objetivos de la organización y establecer los procedimientos, políticas, presupuestos, métodos y las estrategias necesarias para lograr esos objetivos, y con este entendimiento, la planificación regular puede retrasar el logro de los objetivos debido a la falta o falta de recursos.



**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión gestión en la organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	1	2,9%	2,9%	2,9%
Regular	20	57,1%	57,1%	60,0%
Bueno	14	40,0%	40,0%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 57.1% refieren que se halla en un nivel regular, mientras que el 40% indican que se da en un nivel regular y el 2.9% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

Organizar es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo y los recursos entre los miembros de la organización para lograr los objetivos organizacionales, por lo que una organización imperfecta puede afectar el desempeño de los colaboradores y el funcionamiento de la empresa.

**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión gestión en la dirección*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	2	5,7%	5,7%	5,7%
Regular	19	54,3%	54,3%	60,0%
Bueno	14	40,0%	40,0%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 54.3% refieren que se encuentra en un nivel regular, mientras que el 40% indican que se da en un nivel bueno y el 5.7% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

La dirección implica influir en los empleados para que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. Esto incluye motivar y liderar a otros asociados, así como administrar los recursos disponibles para la empresa, y la tutoría regular influye en el logro de las metas establecidas.



**Tabla 12**

*Nivel de la dimensión gestión en el control*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	Malo	1	2,9%	2,9%
Regular	Regular	8	22,9%	22,9%
Bueno	Bueno	26	74,3%	74,3%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 74.3% refieren que se halla en un nivel bueno, mientras que el 22.9% indican que se da en un nivel regular y el 2.9% refieren que dicha dimensión se da en un nivel malo.

El control administrativo permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas, facilitando la consecución de los objetivos, por lo que, su desarrollo regular ocasiona que la empresa no cumpla óptimamente con sus objetivos.

**Tabla 13**

*Nivel de la variable gestión empresarial*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	0	0,0%	0,0%	0,0%
Regular	17	48,6%	48,6%	48,6%
Bueno	18	51,4%	51,4%	100,0%
Total	35	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 51.4% refieren que se encuentra en un nivel bueno y el 48.6% refieren que dicha variable se da en un nivel regular.

La gestión empresarial implica llevar a cabo diligencias que posibiliten la realización de las operaciones necesarias para el funcionamiento y logro de objetivos de una empresa, por lo que, una gestión empresarial regular, puede generar que una empresa no opere correctamente y no pueda mantenerse en el mercado.





### 4.2.3. Resultados de la entrevista

**Tabla 14**

*Resultados en la entrevista con los colaboradores en la empresa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto, esfuerzo y compromiso dentro de la empresa?	No	0	0,0%
	A veces	2	5,7%
	Si	33	94,3%
	Total	35	100,0%
¿Existe cordialidad entre el gerente y los trabajadores?	No	1	2,9%
	A veces	2	5,7%
	Si	32	91,4%
	Total	35	100,0%
¿Se plantean objetivos y metas a largo plazo?	No	8	22,9%
	A veces	7	20,0%
	Si	20	57,1%
	Total	35	100,0%
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?	No	6	17,1%
	A veces	11	31,4%
	Si	18	51,4%
	Total	35	100,0%
¿Cuentan con un organigrama de los respectivos cargos y funciones?	No	10	28,6%
	A veces	1	2,9%
	Si	24	68,6%
	Total	35	100,0%
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?	No	2	5,7%
	A veces	6	17,1%
	Si	27	77,1%
	Total	35	100,0%
¿Se respeta los niveles de autoridad?	No	3	8,6%
	A veces	9	25,7%
	Si	23	65,7%
	Total	35	100,0%
¿La empresa realiza charlas y capacitaciones al personal?	No	5	14,3%
	A veces	18	51,4%
	Si	12	34,3%
	Total	35	100,0%
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?	No	10	28,6%
	A veces	10	28,6%
	Si	15	42,9%
	Total	35	100,0%
¿La empresa realiza la gestión de planeación?	No	6	17,1%
	A veces	12	34,3%
	Si	17	48,6%
	Total	35	100,0%
¿La empresa realiza la gestión de organización?	No	6	17,1%
	A veces	12	34,3%
	Si	17	48,6%
	Total	35	100,0%
¿La empresa realiza la gestión de la dirección?	No	7	20,0%
	A veces	15	42,9%
	Si	13	37,1%
	Total	35	100,0%
¿La empresa realiza la gestión del control en la empresa?	No	7	20,0%
	A veces	12	34,3%
	Si	16	45,7%
	Total	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia.



**Análisis e interpretación:**

Un 94.3% de colaboradores indican que existe responsabilidad, respeto, honestidad, esfuerzo y compromiso dentro de la empresa, el 91.4% indican que si existe cordialidad entre el gerente y los trabajadores el, el 57.1% de los colaboradores indican que se plantean objetivos y metas a largo plazo, el 51.4% manifiestan que si se realizan actividades para atizar la integración del personal y favorecer el ambiente laboral, el 68.6% indican que la empresa cuenta con un organigrama de los respectivos cargos y funciones, el 77.1% refieren que cada personal conoce sus responsabilidades y funciones, el 65.7% de colaboradores indican que respetan los niveles de autoridad, el 51.4% refieren que a veces la empresa brinda capacitaciones y charlas al personal, un 42.9% de colaboradores infieren que si presentan un informe de las actividades ejecutadas, el 48.6% indican que la empresa realiza la gestión de planeación en las diversas áreas, el 48.6% manifiestan que la empresa realiza la gestión de organización, el 42.9% de colaboradores manifiestan que a veces la empresa realiza la gestión de dirección y finalmente el 45.7% indican que la empresa realiza la gestión de control en la empresa.

**4.3. Resultados de los objetivos**

**4.3.1. Prueba de normalidad**

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente de control	,930	35	,028
Evaluación de riesgos	,877	35	,001
Actividades de control	,943	35	,071
Información y comunicación	,910	35	,007
Supervisión	,916	35	,011
Control interno	,923	35	,018
Gestión empresarial	,940	35	,057

Fuente: Elaboración propia base a los resultados de la encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la prueba de normalidad, dado el valor sig.> 0.05 describe que los datos siguen una distribución normal, por lo que, se hace uso de la prueba paramétrica R de Pearson.

**4.3.2. Resultados del objetivo general**

Determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.



**Tabla 16**

*Relación entre el control interno y la gestión empresarial*

				Control interno	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	de	1.000	,707
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		35	35
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	de	,707	1.000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

**Análisis e interpretación:**

Analizado la prueba estadística Rho de Spearman, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,00 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1.

El entorno de control determina el comportamiento y los valores en una organización, afecta directamente la moral y la conciencia de los empleados y, a menudo, afecta la estructura operativa, el establecimiento de objetivos y el análisis de riesgos de la empresa.

**4.3.3. Resultados del primer objetivo específico**

**Tabla 17**

*Relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial*

				Ambiente del control	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Ambiente del control	Coefficiente de correlación	de	1.000	,586
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		35	35
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	de	,586	1.000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

**Análisis e interpretación:**

Analizado la prueba estadística Rho de Spearman, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,00 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1.

**4.3.4. Resultados del segundo objetivo específico**

Analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.



**Tabla 18**

*Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial*

				Evaluación de riesgos	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	de	1.000	,459
		Sig. (bilateral)		.	,006
		N		35	35
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	de	,459	1.000
		Sig. (bilateral)		,006	.
		N		35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

**Análisis e interpretación:**

Analizado la prueba estadística Rho de Spearman, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,006 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1, asimismo, el coeficiente de correlación (rho = 0,459) correlación es moderada.

Son actividades definidas en actos normativos, que incluyen procesos que aseguran la reducción de riesgos y eventos significativos, el logro de metas, y forman parte esencial de los elementos de control interno. Estas actividades analíticas aún se utilizan en todos los niveles, etapas y procedimientos de la organización y contribuyen al logro del destino. Las actividades de control están dirigidas a reducir los riesgos que puedan surgir durante la realización de las actividades para lograr los objetivos principales.

**4.3.5. Resultados del tercer objetivo específico**

Identificar la relación entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

**Tabla 19**

*Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial*

				Actividades de control	Gestión empresarial
R de Pearson	Actividades de control	Coefficiente de correlación	de	1.000	,338
		Sig. (bilateral)		.	,047
		N		35	35
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	de	,338	1.000
		Sig. (bilateral)		,047	.
		N		35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



**Análisis e interpretación:**

Analizado la prueba estadística R de Pearson, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,047 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1.

Son comportamientos definidos por reglas y cuentan con procesos para asegurar la reducción de riesgos y eventos significativos en el logro de objetivos y forman parte esencial de los elementos de control interno. Estas actividades analíticas aún se utilizan en todos los niveles, etapas y procedimientos de la organización y contribuyen al logro del destino. Las actividades de control están dirigidas a reducir los riesgos que puedan surgir durante la realización de las actividades para lograr los objetivos principales.

**4.3.6. Resultados del cuarto objetivo específico**

Estimar la relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

**Tabla 20**

*Relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial*

			Información y comunicación	Gestión empresarial
Rho de Spearman	de Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,420
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	35	35
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,420	1.000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

**Análisis e interpretación:**

Analizado la prueba estadística Rho de Spearman, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,012 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1.

Este elemento se refiere a la forma en que diferentes departamentos de una organización efectúan el cambio de información y datos precisos para el buen trabajo de los diferentes niveles de la empresa; esta información es necesaria para que la empresa implemente efectivamente los controles internos. Teniendo esto en cuenta, se puede decir que la información que se produce en el campo de la contabilidad, como los estados financieros, se utiliza no sólo para su propio fin, sino también para la toma de decisiones adecuadas.



#### 4.3.7. Resultados del quinto objetivo específico

Evaluar la relación entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.

**Tabla 21**

*Relación entre la supervisión y la gestión empresarial*

		Supervisión	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Supervisión	1.000	,557
	Coefficiente de correlación	.	,001
	Sig. (bilateral)	.	,001
Gestión empresarial	N	35	35
	Supervisión	,557	1.000
	Coefficiente de correlación	,001	.
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

#### **Análisis e interpretación:**

Analizado al 95% de confiabilidad mediante la prueba estadística Rho de Spearman, donde el p valor (Sig. (bilateral)) = 0,001 > 0,05, no aceptamos Ho, por lo que no rechazamos la H1, asimismo, el coeficiente de correlación (rho = 0,557) señala que la relación es moderada.

Es significativo considerar importancia del seguimiento de las actividades antes mencionadas, pues es aquí donde se define la retroalimentación o mejora continua, y los controles internos establecidos para ello deben ser flexibles para adaptarse a las diferentes situaciones. El propósito de esta evaluación es identificar elementos o mecanismos de control débiles o subutilizados, así como la duplicación de trabajo, es decir, los errores cometidos pueden ser identificados en esta etapa para mejorarlo. y hacer lo mejor posible.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En la variable control interno, se halló que el 51.4% refieren que se encuentra en un nivel regular. Asimismo, el promedio de la dimensión tiene un nivel de 2.49, lo que significa que la variable control interno se da de manera regular. En la variable gestión empresarial, se halló que el 51.4% refieren que se encuentra en un nivel bueno y el 48.6% refieren que dicha variable se da en un nivel regular. Asimismo, el promedio de la dimensión tiene un nivel de 2.51, lo que significa que la variable gestión empresarial se da de manera regular.

Se determinó la relación significativa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security, mediante la prueba Rho de Spearman. De manera similar, se determinó la relación directa y significativa entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y gestión empresarial.

#### 5.2. Limitaciones del estudio

Las limitaciones del estudio fueron:

A pesar de tener la autorización del gerente de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., y tener los días y horarios fijados, la aplicación de los cuestionarios demandó mayor tiempo al previsto, esto porque se tuvo que esperar a que los colaboradores se desocuparan un momento, aprovechando los descansos, esto a fin de no interrumpir las labores y no atrasar la atención a los clientes.

#### 5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Estupiñan (2006), menciona que “el control interno estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En especial el principal elemento sobre el que se sustenta, para la realización de los propios objetivos de control de la empresa” (p. 78).

Por otra parte, manifiesta Martínez (2012), “que la gestión como empresa involucra conocimientos científicos forjados y probados durante siglos, y otros productos de la circunstancia moderna de las necesidades actuales y el entorno competitivo en donde actúan” (p. 45).





Es por ello, que el estudio fue realizado en la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., lo que permitió determinar que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018. Asimismo, Sosa (2015), determinó que la variable de control interno señala una correlación del 0.865, por tanto, existe relación positiva, en tanto el control interno índice en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

Con respecto al ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, se tuvo un ( $\rho = 0,586$ ). Por su parte, Flores y Guevara (2017), indican que el ambiente de control logró un nivel de confianza del 69% y un nivel de riesgo del 31%; la evaluación de riesgos obtuvo un nivel de confianza del 49% y un nivel de riesgo del 51%; finalmente, la vigilancia arrojó un nivel de confianza del 24% y un nivel de riesgo del 51%, un nivel de riesgo del 76%. Todo esto se sustenta porque la evaluación permanente de la eficacia del control interno de la empresa desde este subsistema está encaminada a lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los planes y programas organizacionales. Al mismo tiempo, al existir un mecanismo de evaluación e inspección del sistema de control en este subsistema, es posible detectar a tiempo posibles desviaciones en el proceso de operaciones y formulación de políticas.

En cuanto a la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, se halló que existe una relación significativa ( $\rho = 0,459$ ). Por su parte, Camacho (2012), refiere que los procedimientos y actividades presentan un alto nivel de ineficiencia que se manifiesta en el mal funcionamiento de los departamentos con los que tiene comunicación, dicha investigación justifica que es importante que la organización tenga un óptimo desarrollo y control de cada una de las operaciones que conforman las Sub áreas organizacionales para el logro de los objetivos. Cabe señalar que, esta dimensión consta de componentes directamente relacionados con la responsabilidad de la estrategia y ejecución de actividades en todos los procesos de la empresa, en este subsistema se desarrollan las políticas y normas organizacionales con base a los resultados de cómo se implementan los planes y metas empresariales. se buscan tareas.

Con respecto a las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, el coeficiente de correlación ( $r = 0,338$ ) señala relación directa. Pues, Camacho (2012), realizó de manera analítica, objetiva y sistemática el estudio del control interno basada principalmente en la normatividad general vigente. La investigación demostró que la organización necesita un buen control y desarrollo de cada





operación para cumplir con sus objetivos. Esto demuestra que es importante mejorar la forma en que funciona la organización.

Referente a la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, se halló que existe una relación significativa, ( $\rho = 0,420$ ) señala que la relación es directa (tiene signo positivo) además la correlación es moderada. Por su parte, Guamán (2012), indica que la empresa no analiza el cumplimiento de las metas establecidas, dando como resultado el desempeño desconocido de cada departamento. Asimismo, los empleados tienen problemas con los procesos y ya no tienen una idea clara de cómo mejorar y simplificar internamente, aumentar la eficiencia y trabajar directamente para alcanzar las metas estratégicas y operativas, pero la empresa no cuenta con un plan de gestión financiera ejecutable, lo que negativamente afecta la competitividad de la empresa con los fabricantes de muebles y en el sector comercial. También es importante señalar que el registro, integración, procesamiento y difusión de la información utilizando bases de datos y las modernas soluciones informáticas disponibles pueden garantizar de manera efectiva la transparencia, confiabilidad y eficiencia de los procesos de gestión y control interno de las instituciones.

Con respecto a la supervisión se halló que existe una relación significativa ( $\rho = 0,557$ ). Por otra parte, Camacho (2012), menciona que cualquier organización que gestione recursos de cualquier forma, ya sea estatal o privada, con ánimo de lucro o caritativa, debe gestionarlos de forma clara. Vale la pena mencionar que el propósito de esta evaluación es identificar elementos o controles débiles o subutilizados y la duplicación de trabajo, es decir, los errores se pueden identificar a través de este paso. Presentar para ser mejorado y utilizado de la mejor manera posible.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

La actual investigación propone tener un análisis de las variables mediante un diagnóstico de la empresa. Para que, con ello, se establezca estrategias de mejora en los diferentes procesos.



## CONCLUSIONES

- Primero: Se determinó que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión empresarial mediante la prueba Rho de Spearman se evidencia relación positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en un incremento en el nivel de control interno y viceversa.
- Segundo: Al evaluar la relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial, se determinó que existe una relación directa y significativa entre el ambiente del control y la gestión empresarial mediante la prueba Rho de Spearman se evidencia relación positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en una mejora en el ambiente del control.
- Tercero: Al analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial mediante la prueba Rho de Spearman se evidencia relación positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en una mejora en la evaluación de riesgos.
- Cuarto: Se identificó una relación directa y significativa entre las actividades de control y la gestión empresarial mediante la prueba R de Pearson se evidencia relación positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en una mejora en las actividades de control.
- Quinto: Al estimar la relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la información y comunicación y la gestión empresarial mediante la prueba Rho de Spearman, se evidencia relación positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en una mejora en la información y comunicación.
- Sexto: Al evaluar la relación entre la supervisión y la gestión empresarial, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la supervisión y la gestión empresarial mediante la prueba Rho de Spearman se evidencia relación es positiva y moderada, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en una mejor supervisión.



## SUGERENCIAS

- Primero: A los directivos de la empresa Clean Security capacitar a todos los colaboradores para adoptar y aplicar las herramientas del control interno, asimismo, se debe orientar la gestión empresarial a través de estrategias y acciones que fomenten la apertura de un sistema de control interno con el propósito de guiar las actividades con coherencia jerárquica, convergencia de objetivos y el control apropiado de los recursos.
- Segundo: A los directivos de la empresa Clean Security revisar que cada área tenga entre sus objetivos de trabajo, la utilización del sistema de control interno con la finalidad que se genere y organice la información de los movimientos de la empresa de acuerdo a sus necesidades.
- Tercero: A los jefes de cada área de la empresa Clean Security aplicar estrategias de difusión y socialización sobre las herramientas de bases legales, planes, manuales, entre otros; que rigen en la empresa, para que cada colaborador pueda identificarlo y esto a su vez conlleve al fortalecimiento de la empresa.
- Cuarto: A los directivos y colaboradores de la empresa Clean Security implementar los procedimientos de autoevaluación, ya que, es de vital importancia, esto con el fin de determinar los planes de ejecución para alcanzar un óptimo cumplimiento de acciones sobre el control interno y las acciones sobre la gestión empresarial en las distintas áreas de la empresa.
- Quinto: A los directivos de la empresa Clean Security actualizar el organigrama, en función del proceso de implementación, esto por la necesidad de lograr una mejor distribución de funciones que conlleven al cumplimiento de acciones sobre el control interno y por consiguiente de la gestión empresarial.
- Sexto: En función a los hallazgos encontrados, se recomienda a los directivos de la empresa contar con el Reglamento (normativo) e implementar políticas que señalen procedimientos rutinarios de control para todas las áreas de la empresa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2010). Auditoría y control interno. Madrid - España: Editorial Cultura S.A.
- Álvarez, J. (2013). Control Interno - Modelo COSO. *Actualidad Gubernamental*, N° 55 .
- Álvarez, O. (2009). *Auditoría Gubernamental Integral*. Lima - Perú: Editorial El Pacífico.
- Camacho, C. Evaluación del Sistema de Control Interno Perteneiente al Departamento Financiero de una Dirección de Educación Media Superior. *Tesis*. Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1360699454764TESISFINAL.pdf>
- Carnejo, J. (10 de diciembre de 2012). Word Press. *Grandes Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO I y II*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Estupiñan, R. (2009). *Control Interno y Fraudes* . Bogotá: Ecoediciones.
- Fayol, H. (2011). *Definición de dirección*. México.
- Flores, L., & Guevara, M. Análisis del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C. *Tesis*. Universidad Peruana Unión, Lima - Perú. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/943/Luz%20Esther\\_tesis\\_Ba-chiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/943/Luz%20Esther_tesis_Ba-chiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fonseca, O. (2009). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima - Perú: Editorial enlace Gubernamental S.A.C.
- Frías, I. *El Control Interno en las Empresas*. EY Blog Perspectivas , Perú. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>



- Guamán, C. El Control Interno y su Impacto en la Gestión Administrativa - Financiera de Mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el Primer Semestre del Año 2011. *Tesis*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3474/1/TA0268.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Jiménez, C. *Importancia de la auditoría interna en las organizaciones privadas de Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Martinez, A. (2012). *Breve Reseña sobre la Gestión Empresarial*. México: McGraw - Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: Editorial Panapo.
- Perdolo, J. (2010). *Fundamentos de Control Interno*. México: Internacional Thonson Ediciones S.A.
- Pólit, C. (2012). Revista Internacional de Auditoría Gubernamental. *INTOSAI*. Obtenido de [http://www.intosai.org/fileadmin/downloads/downloads/3\\_committees/3\\_goal3/IJG\\_A\\_Issues/2012/ijga\\_apr12\\_es.pdf](http://www.intosai.org/fileadmin/downloads/downloads/3_committees/3_goal3/IJG_A_Issues/2012/ijga_apr12_es.pdf)
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Quinta Edición.
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 30-43.
- Sosa, L. El Control Interno y su Influencia en la Gestión Contable de la Empresa Golden Amazon Group S.A.C. *Tesis*. Universidad Autónoma del Perú, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>
- Stoner, F. (2012). *Definición de control. Gestión Empresarial*. México: Interamericana Editores S.A. .



Yarasca, P. (2009). *Auditoría, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima - Perú: San Marcos.



## **Anexos**



## A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Análisis del Control Interno y Gestión Empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicador	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p> <p><b>Problema Específico</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la información y</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Evaluar la relación entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>2. Analizar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>3. Identificar la relación entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación directa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. Existe una relación directa entre el ambiente del control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>2. Existe una relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión empresarial de la empresa Clean Security</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Control interno</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p>	<p>- Diseño, implantación y mantenimiento de control</p> <p>- Misión, visión, valores, objetivos y metas</p> <p>- Eficiencia y eficacia</p> <p>- Estructura organizacional</p> <p>- Herramientas de gestión</p> <p>- Medios de comunicación</p> <p>- Medios logísticos</p> <p>- Formación y capacitación</p> <p>- Gestión de riesgos</p> <p>- Identificación de riesgos</p> <p>- Seguridad de la información</p> <p>- Identificación de tareas</p> <p>- Lineamientos de seguimiento</p> <p>- Políticas, procedimientos y programas</p> <p>- Actividades expuestas al riesgo de error o fraude</p> <p>- Cumplimiento de actividades</p> <p>- Eficiencia, eficacia y economía</p> <p>- Supervisión y ejecución de actividades</p> <p>- Evaluación de desempeño</p> <p>- Comunicación efectiva</p> <p>- Registro informativo</p> <p>- Informes confiables y oportunos</p> <p>- Información de procedimientos, reglamentos y controles</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Alcance de la investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental - transeccional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>32 trabajadores de la Empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>cuestionario</p>





<p>comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018?</p>	<p>4. Estimar la relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>5. Evaluar la relación entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p>	<p>Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>3. Existe una relación directa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>4. Existe una relación directa entre la información y comunicación y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p> <p>5. Existe una relación directa entre la supervisión y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018.</p>	<p><b>Variable 2</b> Gestión empresarial</p>	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de mejora</li> <li>- Deficiencias ejecutadas</li> <li>- Autoevaluación y auditoría</li> </ul>	<p>Guía de entrevista</p>
				Gestión de la Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de la empresa</li> <li>- Conocimiento de los subordinados</li> <li>- Participación de los subordinados</li> <li>- Intervención de los subordinados</li> <li>- Gestión de recursos presupuestarios</li> </ul>	
				Gestión en la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- División de trabajo</li> <li>- Jerarquía</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	
				Gestión en la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	
				Gestión en el Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo</li> <li>- Proceso de control</li> <li>- Desempeño</li> </ul>	



**B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

VARIABLES	DIMENSIÓN	PESO	Nº DE ITEMS O REACTIVOS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Control interno	1.1. Ambiente de control	50	28	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Los trabajadores conocen la importancia del diseño, implantación y mantenimiento del control interno en la empresa?</li> <li>2. ¿La alta dirección ha diseñado y difundido la misión, visión, valores, objetivos y metas de la empresa?</li> <li>3. ¿Se han definido indicadores de eficacia y eficiencia para poder realizar el seguimiento y retroalimentación de los planes operativos y plan de actividades en la empresa?</li> <li>4. ¿El MOF contiene la estructura organizacional vigente y describe las funciones de todas las áreas de la empresa?</li> <li>5. ¿Se encuentran diseñadas, actualizadas y han sido difundidas las herramientas de gestión en la empresa?</li> <li>6. ¿La alta dirección ha implementado medios de comunicación formal para difundir las políticas, acuerdos y documentos relacionados a los asuntos de la empresa?</li> <li>7. ¿La alta dirección de la empresa proporciona los medios logísticos y de personal suficiente y necesario, para el desarrollo normal y adecuado de las labores asignadas a las áreas existentes de la empresa?</li> <li>8. ¿Existe un plan de formación y capacitación para el personal, de acuerdo al cargo que desempeña?</li> <li>9. ¿Existe una unidad encargada de coordinar la gestión de riesgos?</li> <li>10. ¿Se ha identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades de las áreas de la empresa?</li> <li>11. ¿Se cuenta con un plan de medidas de prevención, de seguridad de la información, en caso de robos, incendios, etc.?</li> <li>12. ¿Se ha identificado las tareas más susceptibles a riesgos de fraude?</li> <li>13. ¿Se ha definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos identificados?</li> <li>14. ¿La empresa cuenta con políticas, procedimientos, programas para la adecuada gestión?</li> <li>15. ¿Las actividades expuestas</li> <li>16. riesgo de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas y equipos de trabajo?</li> <li>17. ¿Se asegura el cumplimiento de las actividades de la empresa?</li> <li>18. ¿Se evalúa a través de indicadores de eficiencia, eficacia y economía el desarrollo de las actividades de las áreas de la empresa?</li> <li>19. ¿Se emite informes respecto a la supervisión y ejecución de las actividades de las áreas de la empresa?</li> <li>20. ¿Se efectúa una evaluación de desempeño al personal?</li> </ol>	Si No A veces
	1.2. Evaluación de riesgos				



	1.3. Actividades de control			<p>21. ¿Existe comunicación efectiva (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas de la empresa para el logro de objetivos?</p> <p>22. ¿Se realiza copias de respaldo de los registros informáticos que generan las distintas áreas de la empresa?</p> <p>23. ¿Se generan informes confiables y oportunos para el seguimiento de la ejecución física de las operaciones y objetivos programados?</p> <p>24. ¿Se les comunica a los trabajadores la información relacionada con los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?</p> <p>25. ¿Se ha identificado oportunidades de mejora y se han llevado a cabo acciones para desarrollarlas?</p> <p>26. ¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?</p> <p>27. ¿La alta dirección implementa las acciones necesarias para mejorar el diseño de los controles y la efectividad de las actividades?</p> <p>28. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones y auditorías realizadas?</p>	
	1.4. Información y comunicación				
	1.5. Supervisión				



Gestión empresarial	1.1. Gestión de la Planeación	50	16	1. ¿Se dan a conocer los planes que se preparan en la empresa?	Si  No  A veces
	1.2. Gestión en la Organización			2. ¿Los trabajadores tienen conocimiento de la importancia de la planeación de la empresa?	
				3. ¿Los trabajadores participan de manera constante en el proceso de planeación?	
				4. ¿Los trabajadores intervienen en la preparación de presupuestos?	
				5. ¿Se considera la gestión de recursos presupuestarios en la empresa?	
1.3. Gestión en la dirección	6. ¿Los trabajadores han participado en la elaboración de la estructura organizacional?				
	7. ¿Se considera la división del trabajo en las áreas de la empresa?				
	8. ¿La empresa cuenta con niveles jerárquicos?				
1.4. Gestión en el control	9. ¿La gestión de la empresa fomenta coordinación entre las áreas de organizacionales de la empresa?				
	10. ¿Se propicia entre los trabajadores un clima de comunicación armonioso y dinámico?				
	11. ¿Se motiva a los trabajadores de manera constante?				
	12. ¿Existe liderazgo en los subordinados de la empresa?				
	13. ¿Existe participación de los subordinados en las tomas de decisiones de la empresa?				
	14. ¿Se monitorea frecuentemente las actividades ejecutadas por los trabajadores?				
	15. ¿Los trabajadores tienen participación en los procesos de control?				
	16. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores?				
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>44</b>			



## C. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

#### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario – entrevista involucra aspectos que Usted deberá responder siguiendo las indicaciones que a continuación se detalla:

1.- Cada pregunta contiene 2 opciones que usted podrá marcar con una (X) en las columnas encabezadas con **SI**, **NO** o **A VECES**; en caso la respuesta sea afirmativa o negativa marque (X).

N°	VARIABLE CONTROL INTERNO	NO	A VECES	SI
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿Los trabajadores conocen la importancia del diseño, implantación y mantenimiento del control interno en la empresa?			
2	¿La alta dirección ha diseñado y difundido la misión, visión, valores, objetivos y metas de la empresa?			
3	¿Se han definido indicadores de eficacia y eficiencia para poder realizar el seguimiento y retroalimentación de los planes operativos y plan de actividades en la empresa?			
4	¿El MOF contiene la estructura organizacional vigente y describe las funciones de todas las áreas de la empresa?			
5	¿Se encuentran diseñadas, actualizadas y han sido difundidas las herramientas de gestión en la empresa?			
6	¿La alta dirección ha implementado medios de comunicación formal para difundir las políticas, acuerdos y documentos relacionados a los asuntos de la empresa?			
7	¿La alta dirección de la empresa proporciona los medios logísticos y de personal suficiente y necesario, para el desarrollo normal y adecuado de las labores asignadas a las áreas existentes de la empresa?			
8	¿Existe un plan de formación y capacitación para el personal, de acuerdo al cargo que desempeña?			
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>				
9	¿Existe una unidad encargada de coordinar la gestión de riesgos?			
10	¿Se ha identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades de las áreas de la empresa?			
14	¿Se cuenta con un plan de medidas de prevención, de seguridad de la información, en caso de robos, incendios, etc.?			
15	¿Se ha identificado las tareas más susceptibles a riesgos de fraude?			
16	¿Se ha definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos identificados?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
20	¿La empresa cuenta con políticas, procedimientos, programas para la adecuada gestión?			



21	¿Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas y equipos de trabajo?			
23	¿Se asegura el cumplimiento de las actividades de la empresa?			
24	¿Se evalúa a través de indicadores de eficiencia, eficacia y economía el desarrollo de las actividades de las áreas de la empresa?			
25	¿Se emite informes respecto a la supervisión y ejecución de las actividades de las áreas de la empresa?			
26	¿Se efectúa una evaluación de desempeño al personal?			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
27	¿Existe comunicación efectiva (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas de la empresa para el logro de objetivos?			
29	¿Se realiza copias de respaldo de los registros informáticos que generan las distintas áreas de la empresa?			
30	¿Se generan informes confiables y oportunos para el seguimiento de la ejecución física de las operaciones y objetivos programados?			
31	¿Se les comunica a los trabajadores la información relacionada con los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?			
<b>SUPERVISIÓN</b>				
32	¿Se ha identificado oportunidades de mejora y se han llevado a cabo acciones para desarrollarlas?			
33	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?			
34	¿La alta dirección implementa las acciones necesarias para mejorar el diseño de los controles y la efectividad de las actividades?			
35	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones y auditorías realizadas?			



## GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS TRABAJADORES

I. A continuación, responda con un “sí”, con un “no” o con un “a veces”

PREGUNTAS	SI	NO	A VECES
¿Existe responsabilidad, honestidad, respeto, esfuerzo y compromiso dentro de la empresa?			
¿Existe cordialidad entre el gerente y los trabajadores?			
¿Se plantean objetivos y metas a largo plazo?			
¿Realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral?			
¿Cuentan con un organigrama de los respectivos cargos y funciones?			
¿Cada personal conoce sus funciones y responsabilidades?			
¿Se respeta los niveles de autoridad?			
¿La empresa realiza charlas y capacitaciones al personal?			
¿Presentan un informe de las actividades realizadas?			
¿La empresa realiza la gestión de planeación?			
¿La empresa realiza la gestión de organización?			
¿La empresa realiza la gestión de la dirección?			
¿La empresa realiza la gestión del control en la empresa?			

II. Observaciones

Basado en Formato para Análisis Documental  
Fuente: Ciro Parra-Moreno y otros (2010)



## D. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### 1. DATOS GENERALES:

1.1. **Título del trabajo de investigación:** “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CLEAN SECURITY SERVICIOS GENERALES S.R.L., 2018”

1.2. **Investigador:** Br. José Carlos Miranda Moreano

### 2. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. **Nombres y Apellidos:** Hernan Vilca Condori

2.2. **Especialidad:** Auditoría

2.3. **Lugar y Fecha:** Cusco, 06 – 07 -21

2.4. **Cargo e Institución donde labora:** Universidad Peruana Unión

Comp.	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.Objetividad	Está expresando en conducta observable.				X	
Contenido	4.Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					X
Estructura	7.Organización	Existe una organización lógica.					X
	8.Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos del tema de investigación.				X	
	9.Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

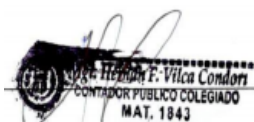
I. Opinión de aplicabilidad: Procede la aplicación

II. Promedio de valoración: 80%

III. Luego de revisado el Instrumento:

Procede a su aplicación ( x )

Debe corregirse ( )



**Sello y Firma del Experto DNI:**





**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título del trabajo de investigación:** “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CLEAN SECURITY SERVICIOS GENERALES S.R.L., 2018”

**1.2. Investigador:** Br. José Carlos Miranda Moreano

**2. DATOS DEL EXPERTO:**

**2.1. Nombres y Apellidos:** Fermín García Fuentes

**2.2. Especialidad:** Auditoría

**2.3. Lugar y Fecha:** Cusco, 15 – 07 -21

**2.4. Cargo e Institución donde labora:** Universidad Peruana Unión

Comp.	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.Objetividad	Está expresando en conducta observable.			X		
Contenido	4.Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5.Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X		
	6.Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			X		
Estructura	7.Organización	Existe una organización lógica.			X		
	8.Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos del tema de investigación.				X	
	9.Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

III. Opinión de aplicabilidad: Procede la aplicación

IV. Promedio de valoración: 70%

III. Luego de revisado el Instrumento:

Procede a su aplicación ( x )

Debe corregirse ( )



**Sello y Firma del Experto DNI:**



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1. **Título del trabajo de investigación:** “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CLEAN SECURITY SERVICIOS GENERALES S.R.L., 2018”

1.2. **Investigador:** Br. José Carlos Miranda Moreano

2. DATOS DEL EXPERTO:

2.1. **Nombres y Apellidos:** Carmen Rosa Quispe Nuñez

2.2. **Especialidad:** Auditoría

2.3. **Lugar y Fecha:** Cusco, 15 – 07 -21

2.4. **Cargo e Institución donde labora:** Universidad Peruana Unión

Comp.	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelent e 81- 100%
Forma	1.Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.Objetividad	Está expresando en conducta observable.				X	
Contenido	4.Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.Intencionalidad	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.Organización	Existe una organización lógica.				X	
	8.Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos del tema de investigación.				X	
	9.Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

V. Opinión de aplicabilidad: Procede la aplicación

VI. Promedio de valoración: 70%

III. Luego de revisado el Instrumento:

Procede a su aplicación ( x )

Debe corregirse ( )

Sello y Firma del Experto DNI:



## F. AUTORIZACIÓN



CLEAN & SECURITY SERVICIOS GENERALES S.R.L.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD "

Cusco, 23 de Julio del 2019.

Carta N° 048-2019.CLESSE

Señor (es)

José Carlos Miranda Moreano

Asunto: Respuesta de solicitud de Autorización para acceder Información de Nuestra Empresa.

CIUDAD.-

De mi mayor Consideración:

Por la presente, nos dirigimos a Ud. para expresarle nuestro cordial saludo y con referencia a su Solicitud de Información de Nuestra empresa Para la Investigación de la Tesis "ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y GESTION EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CLEAN & SECURITY SERVICIOS GENERALES SRL 2018" Autorizamos dar todas las facilidades, para su Investigación, que contribuirá para la buena gestión de nuestra empresa.

Así mismo autorizamos realizar y Aplicar los Instrumentos que menciona, como Entrevista , Cuestionarios entre otros a nuestros colaboradores de la Empresa

Agradeciéndole anticipadamente su gentil atención aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

Stamp: REPUBLICA DEL PERU, MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS, OFICINA REGIONAL DE REGISTRO Y COSEJO REGISTRADO, CUSCO, CUSCO, CUSCO

AV. RAMON CASTILLA F-6  
cleansecurity@gmail.com

TELEFONO 084 - 253284 CELULAR 963300853

Escaneado con CamScanner