

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Control interno y su relación con la gestión administrativa
en la empresa EMSEMSA, año 2017

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública.

Autor:

Olortigue Huerta, Giovanna Pilar

Asesora:

Dra. Fernández Pinedo, Verónica

Barranca – Perú

2018

PALABRA CLAVE

Tema	Control Interno
Especialidad	Auditoría

Topic	Internal control and administrative management
Specialty	Audit

Líneas de Investigación

Auditoria

Ciencias Sociales.

Economía y Negocios

Economía

Lines of Investigation

Audit

Social Sciences.

Economy

Título:

Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa EMSEMSA, año 2017

Title:

Internal control and its relationship with administrative management in the company EMSEMSA, year 2017

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre control interno y la gestión administrativa en la empresa EMSEMSA en el periodo 2017, en la ciudad de Paramonga. Para desarrollar esta investigación se aplicó el método cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por 48 trabajadores de la empresa, la técnica que se usó es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Se concluye que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa EMSEMSA, de acuerdo a los objetivos específicos donde un 58% de sus trabajadores manifestaron que no hay un ambiente de control, se comunica las deficiencias, pero no se encara las deficiencias encontradas, la empresa cuenta con plan operativo pero un 73% de sus trabajadores manifestaron que necesitan dar seguimiento exhaustivo para evitar desviaciones de los objetivos.

Otro punto que encontramos es el 54% de sus trabajadores indicaron que, si planifican los presupuestos, ello permite ver la evolución de nuestra actividad el 52% de sus trabajadores dijeron que si encuentran deficiencias en las actividades de control se comunican para tomar medidas correctivas.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between internal control and administrative management in the company EMSEMSA in the period 2017, in the city of Paramonga. To develop this research we applied the quantitative method of correlation type, with a non-experimental design, the population was made up of 48 workers of the company, the technique that was used is the survey and the instrument the questionnaire.

It is concluded that there is a relationship between internal control and the administrative management of the company EMSEMSA, according to the specific objectives where 58% of its workers said that there is no control environment, the deficiencies are reported, but the deficiencies found, the company has an operational plan but 73% of its workers said they need to follow up exhaustively to avoid deviations from the objectives.

Another point that we found is 54% of its workers indicated that, if they plan the budgets, it allows to see the evolution of our activity, 52% of their workers said that if they find deficiencies in the control activities they communicate to take corrective measures.

ÍNDICE

Tema	Página N°
PALABRA CLAVE -----	i
TITULO -----	ii
RESUMEN -----	iii
ABSTRACT -----	iv
I. INTRODUCCIÓN-----	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica -----	1
1.1.1. Antecedentes -----	1
1.1.2. Fundamentación Científica-----	6
1.1.2.1. Control Interno -----	6
Ambiente de Control -----	10
Evaluación de Riesgos. -----	12
Actividades de control -----	14
Información y Comunicación-----	16
Calidad de Información: -----	16
Supervisión -----	17
1.1.2.2. Gestión Administrativa -----	19
1.1.2.2.1. ROF -----	19
1.1.2.2.2. Plan Estratégico -----	21
1.1.2.2.3. Presupuestos-----	22
1.1.2.3. Bases Conceptuales-----	23
1.2. Justificación de la Investigación -----	24
1.2.1. Justificación Práctica -----	24
1.2.2. Justificación Teórica-----	24
1.2.3. Justificación Metodológica-----	24
1.3. Problema-----	25
1.4. Conceptuación y Operacionalización de Variables-----	25
1.4.1. Variable Independiente -----	25
1.4.1.1. Control Interno -----	25

1.4.2. Variable Dependiente -----	25
1.4.2.1. Gestión Administrativa-----	25
1.4.3. Operacionalización de las Variables -----	25
1.5. Hipótesis -----	27
1.6. Objetivo-----	27
1.6.1. Objetivos General-----	27
1.6.2. Objetivos Específicos -----	27
II. METODOLOGÍA -----	28
2.1. Metodología del trabajo -----	28
2.1.1. Tipo de Investigación -----	28
2.1.2. Diseño de Investigación-----	28
2.2. Población – Muestra -----	28
2.2.1. Población-----	28
2.2.2. Muestra-----	28
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación-----	28
2.3.1. Técnicas de Investigación -----	28
2.3.2. Instrumentos de Investigación -----	28
2.4. Procesamiento y análisis de la información-----	29
III. RESULTADOS -----	30
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN -----	37
V. CONCLUSIONES -----	39
VI. RECOMENDACIONES -----	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	41
Agradecimiento-----	43
Anexos -----	44
❖ Matriz de Consistencia -----	44
❖ Operacionalización de Variables -----	45
❖ Encuesta-----	46

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1.1. Antecedentes

(Benites, 2014) con su tesis denominado “Planeamiento de un sistema de control interno financiero, contable y administrativo para su aplicación de la entidad My Friend” nos manifiesta que, si se ejecuta un sistema de control interno contable, financiero, administrativa dentro de la entidad, por ello se intente de tener muchos datos informativos que sean de confianza para que se realice una elección de decisiones ya que esto servirá para desarrollar la gestión de la entidad. La investigación es un tipo descriptiva-explicativa, no experimental, la técnica de la investigación fue la encuesta y observación, con una muestra de 105 personas entre clientes y personal de la empresa. El autor llega con su trabajo de investigación con la siguiente finalidad: Que la ausencia de un sistema de control esto se observa en la manipulación de algunas prestaciones de servicios y las atenciones a los clientes; no. Él, recomienda que se instalen un sistema de control interno, respaldado con el Manual de Funciones.

(Rodelo, 2014) con su trabajo de investigación de grado denominado “Planeamiento de un prototipo de control interno para la entidad que presta servicios de hoteles de turismo eco hotel La Cocotera, que en ello servirá para que se desarrolle los datos informativos financieros” el autor termina su tesis concluyendo que el control interno es un instrumento fundamental, para que se logre las metas de la entidad. También afirma que el control interno tiene un vínculo con la legalidad, fiabilidad de los estados financieros y la sinceridad de los datos informativos internos. En esta tesis se usó el método de investigación deductivo, con una población de 10 colaboradores que integran la empresa. La técnica e instrumentos que usaron fueron observación directa, cuestionario y entrevista. Johana, recomienda constituir procesos en que exista seguridad en o exacto de la información, dar instrucciones por escrito. También definir objetos y objetivos claros, alcanzables y usar indicadores de rendimiento y calidad.

(Barreno, 2014) en su tesis denominada “Proposición de lineamiento de control interno que accedan a mejorar los procedimientos contables en los flujos de mercaderías de la entidad Cerámica C.A” el autor concluye que las entidades tantas estas medianas y pequeñas, no tienen un procesos de control interno de manera adecuada, ya que la mayoría de estas son entidades conyugales, en la gran parte de estas situaciones, falta formalizarlas, también no tiene una organización correcta y carencia de procesos y políticas que sean afamado por todos los colaboradores de la entidad y quienes la integran. El control interno esto siempre deberá ser trabajado en totalidad de las entidades ya que estas tienen que constituir las ellas mismas ya que esto puede ser según su naturaleza, tamaño y estructura de sus actividades, y planeando de tal forma, que se acceda a otorgar una confianza de manera razonable debido lo siguiente: eficiencia y eficacia de las actividades, que sea confiable los datos informativos financieros, y la aplicación de las normas y regulaciones. El tipo de investigación que usó fue el descriptivo, con una población de 10 personas que integran la empresa, la técnica es carácter documental y la recopilación de información y las preguntas realizadas “cuestionario”.

(Poaquiza, 2016) con su trabajo de grado denominado “El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos”, al finalizar su investigación tiene las siguientes aseveraciones: “se confirmó que los procedimientos del control interno que se realizan en las actividades de la administración no son eficientes ya que hay atraso en la otorgación de pliegos para la transacción de un servicio o bien ya que estos se realizan en las compras de la entidad pública ya que esto es ocasionado por el escaso flujo de interacción entre las áreas o por una proyección de manera no adecuada en los periodos que se entregan lo que esto causa que ya no se pueda presupuestar los desembolsos que se van a realizar y en las infraestructuras que se invertirá”. No hay control interno financiero y administrativo, ya que esto no permiten que los datos informativos sean renovados y continuando que su manifestación sea de forma correcta, veraz y oportuna, por ello la entidad municipal de Canton Cavallos, hoy

en día está constituyendo un sistema de proyectos de recursos de la entidad en la actividad administrativa, financiero y operativo ya que se enmienda las enormes y diminutas equivocaciones que tengan cada departamento. La investigación es de tipo descriptivo- correlacional lo cual lo realiza la autora, presenta una población de 36 personas integrantes de la entidad municipal de Cantón Cevallos. La recolección de datos fue mediante encuesta.

(Augurto, 2017), en su trabajo de grado denominado “Funcionamiento del sistema de control interno y su influencia en las actividades económicas de la entidad Kong SAC, localizado en Esperanza, Periodo 2016”, en ello propone que se implemente el control interno, para que permita efectuar las operaciones de forma eficaz y eficiente. Encuentra dentro de la empresa la carencia de separación de actividades entre las varias áreas y también evidencio la doble realización de actividades. Se logró evidenciar estos acontecimientos mediante observación, cuestionarios y entrevistas. Además, cabe resaltar que analizó los Estados Financieros, afirmando que la empresa tiene un buen rendimiento económico y liquidez. Cuenta con activo que son parte de su patrimonio, como parte de la mejora para la entidad constituye de control interno, para más adelante consolidar a la empresa como sólida y bien encaminada.

(Salazar, 2014), con su tesis denominado “El control Interno: instrumento esencial para fortalecer la capacidad de hoy”. Se reconocieron dificultades en la estructura del poder ejecutivo ya que estos pueden ajustarse a buenas operaciones del sistema de control interno en las organizaciones. Por ello existe la ley orgánica del Poder Ejecutivo que constituye que el responsable en que realice los controles gubernamentales al grado del ministerio quien lo realizara es el Órgano de Control Institucional, ya que esta va con la misma definición de un control a las entidades públicas. Además, existe in limite que lo ejecutan al Sistema de control interno al sistema administrativo, en que no exista relación con los sistemas funcionales. El órgano rector CGR “Contraloría General de la Republica”, ello ha exhibido que tiene una política de gran

tiempo en la forma de cómo desarrollar en que se constituya los Sistema de Control Interno en las organizaciones del gobierno, esto sobre sus órganos de control interno. Este autor manifiesta que en varias carteras de los ministerios encontró deficiencia de control interno en el sector público. Toma como población de 17 ministerios entre funcionarios, auditores y servidores del sector público total 450 personas es la muestra, la técnica que usó fue la encuesta virtual.

(Urbina, 2016) en su trabajo de grado denominada "El sistema de Control Interno contable y su influencia en las actividades financiera y administrativo de la entidad municipal de Guadalupe, periodo 2015", en su investigación concluye que la Municipalidad de Guadalupe se encuentra referido al tema de control interno contable con nivel Ineficiente, no contribuye en la administración, sus personales no están capacitados y no se halla una sapiencia de Administración fundada en riesgo. Además, no se evidencia la difusión, ni comunicación de su Plan estratégico; Plan Operativo hacia todas las áreas operativas. El presente trabajo es de tipo deductivo, no experimental de tipo transversal descriptivo, la muestra es de 90 colaboradores que laboran en el Municipio, la técnica que se utilizó para las recopilaciones de informaciones y datos es las encuestas y su herramienta en cuestionario.

(Sosa, 2015) en su tesis "El control interno y su incidencia en las actividades contables de la entidad Amazon Group SAC" nos relata que, si hay una vinculación de manera positiva en el estudio del control interno y las actividades contables, de la entidad Amazon Group SAC. En el vínculo de la primera meta de manera específica, se solicitó "estudiar la incidencia del clima organizacional de control de las actividades contables de la dicha entidad", por lo que se encontró dentro de la evaluación sobre la situación que están actualizados en el tiempo presente, de los proyectos de actividades de las entidades que como producto dieron un problema en la situación de trabajos en la entidad, en lo proyectos de la organización. En la siguiente meta aquí es donde se investigó "ver la incidencia de la evaluación de riesgos en las actividades de gestión de la presente entidad". Ya que estos dieron como productos

se basaron en la confiabilidad de los datos informativos y de las responsabilidades de los personales que en ello se exhibe un grado menor en el desempeño financiero y componente. El método de investigación es inductivo y deductivo. Su población es de 13 colaboradores que trabajan en la entidad, en las adquisiciones de datos se utilizó las encuestas, entrevistas, como herramienta el cuestionario.

(Calero, 2016) con su trabajo de investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de los servicios de la entidad municipal de Huaral en el periodo 2015”, en ello finaliza que las actividades de las entidades que desarrolla para brindar servicios de calidad a la ciudadanía esta tiene que ser correcta ya que, si se tiene los funcionarios adecuadamente que ellos otorgaran sus servicios de manera correcta, en donde se constituye una excelente organización y se planea. Que exista mucho liderazgo y que en ello trate de explicar a todos sus trabajadores a que se realice las metas trazadas y que además se ejecute un sistema de control, para constatar las acciones de la entidad. El diseño del trabajo es no experimental, transversal, su población es de 65 trabajadores y se aplicó la técnica la encuesta.

1.1.2. Fundamentación Científica

1.1.2.1. Control Interno

Las circunstancias sobre una estructura de control en general son presupuestos que estas mantienen fuerte la estructura en total. Además, el control interno para que sirva deberá haber una responsabilidad y que se comprometan los personales que laboran en la entidad ya que estos tienen también las responsabilidades y acciones de respetar y que se respete las normas de la entidad, se quiere decir que haya una conciencia de control. Las circunstancias para que exista un sistema de control bueno son:

- Desempeño entre colaboradores
- Actividades establecidas para cada personal
- Asentamientos de grados de autorizaciones
- Otorgaciones de actividades
- Colaboradores consientes sobre el control
- Flujos de comunicaciones

Desempeño de los colaboradores

En ello del desempeño de los colaboradores esto relaciona a los procesos y normas que tiene la entidad para contratar, observar y capacitar a los colaboradores con la meta de que el colaborador esté capacitado de la forma correcta y así pueda realizar su labor de manera excelente. Ya que se sabe que un colaborador que compite ello constituirá un ambiente en que se ejecute con las actividades y funciones de la entidad. (p.247).

Delimitación de responsabilidades

Este punto se dice que las delimitaciones de actividades o responsabilidades es de segregar las operaciones que se ejecutan en cada área de la entidad y circunstancia de la empresa. Ya que de esta forma las delimitaciones de actividades nacen de manera

necesaria para la entidad ya que en ello radica que cada personal realizara sus actividades hasta donde le corresponda. (p.247).

Establecimiento de niveles de autorización

Esta tercera situación en la cual se necesita para que exista un buen sistema de control interno esto se alude a los grados de autorizaciones, ya que esto se necesita que estas actividades de procedimientos en la estructura contable sen autorizadas por un trabajador competente. Cada actividad debe estar apuntada en el sistema contable debe ser autorizado por alguna persona que tiene la capacidad de autorizar. (p.249)

Segregaciones de Funciones

Se dice que la segregación de función esta radica en que un colaborador o área no puede efectuar actividades que por su forma no les compete o que las ejecute por tan solo un colaborador. Estas segregaciones de funciones son muy importantes para que exista un buen control interno (pg250)

Conciencia de control

La gerencia de toda la entidad tiene la responsabilidad de que exhiba los estados financieros. Las instrucciones acerca del cumplimiento del control interno estas vienen del área más importante como la alta gerencia. Para que exista y que se cumpla el control interno, los personales se deberán comprometer con el control así mismo. (p.251)

Canales de Comunicaciones

Estos son flujos de informaciones dentro de la entidad ya que esto sirva para que los colaboradores y la gerencia lo utilicen para que conozcan sus procesos, normas, metas y políticas. (p.251).

Otro autor define así el control interno:

(Bravo, 1997), nos dice en su libro denominado en los “las nuevas definiciones de control interno” en ello con conceptualiza que el control interno “es un procedimiento que lo realiza el área

administrativa, los colaboradores de la organización y la dirección, ya que esto esté fijado con el objetivo de otorgar el nivel de confianza razonable en que se logre las metas dentro de estas categorías siguientes:

- ✓ Eficiencia y eficacia de las actividades
- ✓ Seguridad de los datos informativos financieros.
- ✓ Que se realicen las normas, leyes y políticas (p.16).

Tomando en cuenta un enfoque contemporáneo, el siguiente autor define así el control Interno:

(Estupiñan, 2015) en su obra literaria titulada “Control Interno y engaño”, otorga su definición que el control interno es un procedimiento, realizado por la parte administrativa de una organización y el conjunto de directores y los demás colaboradores que están establecidos para proporcionar confianza razonable a que se logre sus metas de la entidad. (p.25)

INFORME COSO

(OLACEF, 2015) con la finalidad a que se impulse así mismo la evaluación de control interno institucional al grado de las organizaciones que fueron evaluadas, es exacto comenzar pretendiendo sobre si saben sobre el marco legal de referencia de otros países, al conocer el marco integrado de control interno “informe COSO”. Esta orientación fue creado y renovado por el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadaway Commission “COSO”, en la cual estaban incorporado por varios grupos de profesionales señaladas para que establezcan un marco conceptual de control interno en que junte a todos los conceptos y definiciones que existen asta ente cierto tiempo. La orientación COSO establece la definición de control interno en hoy en día ya que esto es aceptado por todos los países. Al enviar el informe COSO verdadero, en el año 1992, estas normas se iban adaptando y ajustando de manera lenta a sus conceptos. En ello también se toma en cuenta las dinámicas de los países, en el año 2013 que

se otorgó una versión renovada. En el marco verdadero, COSO aquí se identifican los 5 componentes del control interno los cuales son:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Actividades de Supervisión

La meta del COSO es otorgar un liderazgo de manera inteligente a través que se impulsen los marcos generales y orientados sobre los riesgos dentro de las actividades, control interno y apartar los engaños, establecido para que se desarrolle los desempeños de la organización y disminuir los engaños en las entidades”.

Beneficios de un sistema de Control Interno

- ✓ Conceptualiza las normas de comportamiento y acciones, esto sirve como una vía para que se estableciera el Sistema de Control Interno.
- ✓ Esto apoya a disminuir las admiraciones y así otorgando fortaleza en que se cumplan con las metas, que dan en que funcione la entidad.
- ✓ Fija las metas claras, actividades de control, y también pone formas de actuaciones en general a los grados de organizaciones.
- ✓ Da una confianza razonable sobre una buena administración de los riesgos de los negocios.
- ✓ También establecen formas en que monitorean de manera formal para que se disminuyan los malos funcionamientos del sistema de control interno. (pag.21).

Ambiente de Control

(República C. G., 2014), nos dice en su obra literaria “Marco conceptual de Control Interno” manifiesta que este ambiente de control se relaciona al grupo de procedimientos, normativas y organización para que sea útil para que se utilice de manera apropiada control interno en la organización. Los trabajadores de las entidades municipales, desde la estructura de la entidad empezando desde el grado más alto, en esto sobresaltara de manera importante del control interno, introducidas de las normativas del comportamiento que se demora.

Un excelente ambiente de control dentro de la entidad tiene un papel muy sustancial en el sistema global del control interno.

Dentro de este ambiente de control abarca varios bases de valores éticas y honradez que se deben dirigir en la organización, los datos que posibilita las acciones de fiscalización, que las estructuras de la organización deben estar adecuada a las metas, los procedimientos para que atraigan, mejoran y retienen personales que compiten y dirigen. (p.35)

Estructura Organizacional

(Foncesa, 2011) en su obra literaria del “sistema de control interno de las entidades” ello concluye que la organización organiza que otorga el conocimiento de una orden de la organización y otorgar sus respectivas acciones para los colaboradores que mejoren sus actividades. Por lo tanto, la organización otorga el marco, adentro las acciones en una entidad son planeadas, ejecutadas y supervisadas para el logro de sus objetivos.

Un aspecto del control interno es el otorgamiento de responsabilidades y autoridades para que mejoren las acciones y el establecimiento de las vinculaciones de grado laboral entre los colaboradores y los funcionarios de alto grado, así como fijan normas y conjunto de autorizaciones de las actividades, se quiere

decir que acepten u otorguen las autorizaciones para que se efectuó las operaciones y quienes las autorizan (p.70).

Filosofía y el estilo en las operaciones

La filosofía y el estilo en las operaciones manifiesta las acciones en la forma en que realice sus acciones de los directores ejecutivos y de la gerencia, en la situación en que se maneja la entidad y lo más importante sobre los datos informativos financieros.

El modo de las acciones estos pueden ser conservadores o prudentes de las ejecuciones de las actividades en otras situaciones son agresivos. Ejemplo: Un comportamiento agresivo se aprecia cuando la gerencia tiene mucho interés en aplicar principios contables alternativos para la preparación de EEFF, cuando pretende intervenir o influir en el procesamiento de datos y las funciones en el área de contabilidad (p.66).

Competencia del Personal

Las metas de la entidad estas no se podrán lograr sí, no hay un buen entorno de control en que se conozca las habilidades, conocimientos y evaluaciones de los sujetos ara que realicen las acciones ordinarias.

La parte gerencial en ello establece la rivalidad del sujeto que va a laborar, para que se realice las acciones y se mejoren las actividades de preparación de manera correcta para que apoyen la los colaboradores de sus destrezas y habilidades.

El ambiente de control se vería muy afecta si la gran mayoría de los sujetos que la entidad estas no cuentan con las características de desempeño, habilidades y capacidades necesarias para dichos puestos.

En la parte de la gerencia ellos constituyen el grado de nivel de las competencias o elaboran las características para cualquier puesto de trabajo, en ello se fija las actividades, funciones,

experiencias y organización que se requiere para poseer el puesto de trabajo. Estas características que requiere la entidad podrán ser ocupadas por el personal que cumple con ellas (p.68).

Evaluación de Riesgos.

(Foncesa, 2011) en su obra literaria denominada “sistema de control interno para las entidades” define a la evaluación de riesgo en que se administran, estudian y conocen las situaciones o factores que estas puedan perjudicar sustancialmente en la realización de las metas, finalidades, objetivos, operaciones y actividades de las entidades públicas y preparar una solución a esos riesgos. (p.77).

La Evaluación de Riesgos cumplen dos roles de suma importancia, sin que estos no se puedan distinguir de manera clara.

Rol primero: esto se refiere a los riesgos, al elaborar los estados financieros esto con los principios contables, el estudio del medio ambiente y las competencias.

Los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos.

Rol segundo: esto tiene una relación con las operaciones de control, donde hay probabilidades y exposiciones financieras antes los defectos del control interno son examinados de manera sustanciales. (p.78)

Identificación de Objetivos

La dirección debe identificar y especificar los objetivos.

Objetivos Operativos: Que pueden ser: de continuar el nivel de satisfacción a los consumidores, también de tener el porcentaje de morosidad en un porcentaje mínimo, poner un tiempo adecuado para las entregas, etc.

Objetivos de la información reportada:

Que los datos informativos financieros tanto en la utilización de manera externa e interna estos estén libres de fallos sustanciales. Estos objetivos pueden hacerse extensivos a información no financiera. En vinculo de los datos informativos financieros, estos objetivos reflejan la figura oportuna de las actividades efectuadas y que se realicen las metas de valoración, exactitud, presentación y existencia. (Barquero, 2013, p. 47).

Identificación de Eventos

Al identificar y analizar las existencias de los riesgos es un procedimiento sustancial dentro del sistema de control interno, ya que la entidad tiene la responsabilidad de evaluar los riesgos que ya existen en todo nivel e implementar acciones para organizarlos. En otras situaciones las entidades no identifican o no le dan mucha importancia al reconocer un riesgo y evaluarlo los riesgos asta ya que es muy tarde cuando se le reconoce cuando este riesgo es sustancial. También los riesgos se vuelven muy sustanciales cuando las metas de la entidad se separan de las líneas de las acciones que están constituidos en el tiempo anterior.

El proceso de identificar los riesgos esto se realiza a través de las actividades que suceden estas mismas cada vez en las organizaciones y están dentro de las planificaciones, por lo algunos expertos recomiendan su identificación debe partir desde cero. Los riesgos que se identifiquen en la entidad, podrían ser consecuencia de caracteres internos o externos.

Factores Externos:

- ✓ Las tecnologías mejoradas
- ✓ Necesidades y expectativas de los clientes cambiantes del cliente
- ✓ Aparición de nuevos competidores.

- ✓ Desastre natural que podrían alterar los sistemas de operaciones.
- ✓ Factores Internos.
- ✓ Falla en los sistemas informáticos.
- ✓ Calidad en los empleados, método de capacitación.
- ✓ Cambios en las responsabilidades y atribuciones asignadas a gerentes o empleados con facultades especiales.
- ✓ Una junta de directores débil e inefectiva podría provocar filtraciones al exterior de la organización.

El análisis de riesgos no debería estar asociado a un ejercicio teórico sino al contrario debería enfocarse hacia aquellos eventos que podrían tener un efecto significativo y real de la realidad, cuya probabilidad de materialización sea alta (Foncesa, 2011, p. 16).

Monitoreo de Cambios

Nos dice que es un principio que se refiere a una organización que examina y reconoce estos fenómenos cambiantes que estos pueden ser impactantes de manera sustancialmente al sistema de control interno. Unos de estos elementos se están realizando. Se examina también las situaciones externas que estas puedan incidir en las metas de la organización. Se examina también estos cambios de moldes en las tecnologías, política, gestiones o instituciones que estas inciden en la realización de las metas. (República C. G., 2014, p. 38).

Actividades de control

Las actividades de controles estas son normativas y procesos que pretenden asegurarse en que se realicen las directrices que el órgano ha establecido, para así manejar los riesgos las operaciones de control estas pueden separarse en tres según sus tipos de actividades que tiene la organización y están relacionada

con las actividades, confiables de los datos informativos o la realización de la legalidad que se aplica. (Bravo, 1997, p. 68).

Proceso de Información

Esto abarca a un grupo de control que estos están dirigidos a comprobar de manera exacta la autorización y integridad que se realiza en el tiempo. Ejemplo: Las facturas de los proveedores que suministran materias primas no se cancelan en tanto y en cuanto el almacén no emita la orden de entrada con las cantidades y especificaciones establecidas en la orden de compra. Las deficiencias se identifican en el curso de las operaciones, son comunicadas al responsable para que adopten acciones correctivas que correspondan. Las operaciones de control esto también se encarga en controlar los accesos de los programas, archivos y demás programas informáticos que son usados en forma rutinaria por personas de la entidad (Foncesa, 2011, p. 97).

Control Físico

Nos dice que la entrada hacia los registros y recursos deben estar permitidos por las personas que laboran y tienen la responsabilidad de dar cuenta de utilizar o custodiar. Para esta dicha labor, se comparará cada cierto tiempo los recursos junto con las anotaciones contables. (República C. d., 1984, p. 11).

Indicadores de Rendimiento

Estos indicadores de desempeño forman a las operaciones de controles, ya que estos consisten a que se examinen los análisis mezclados de las informaciones financieras y operativas, juntamente, implantando las acciones de corrección para realizar las correcciones y desvíos que son reconocidos.

Esto están conformado y ser independientes con la finalidad de otorgar un punto de vista total sobre las metas de las organizaciones, maniobras de ventas, y otras metas específicas que estos podrán ser clasificados en los indicadores financieros, corporativos y efectividad.

En la versión más simple, las actividades de control se valen de indicadores de rendimiento cuando compara el presupuesto con la ejecución por partidas en el año, para identificar las principales desviaciones o cuando se analiza la información de las operaciones realizadas, conjuntamente con las relaciones financieras (Foncesa, 2011, p. 98).

Información y Comunicación

(Lara, 2012) en su libro “Toma el control de tu negocio”. Afirma que la información y comunicación fluye por los demás componentes: se sabe que este actual componente tiene relación con el modo de en qué las informaciones sean importantes ya que estas sean comunicadas, capturadas e identificadas por toda la entidad. Esto tiene como producto final que todos los sujetos puedan transportar sus actividades dentro de la organización, así como otorgar datos informativos del exterior, como los accionistas autoridades y demás sujetos que están interesado por la empresa.

La información debe tener tres cualidades debe ser relevante, confiable y oportuna (p.21).

Calidad de Información:

“se dice que los datos informativos que estas al alcance de todo en la organización este cumplirá con las características de contenido exactitud, apropiada, oportunidad y actualizaciones” esta normativa propone que esas características que se consideran con observancia de crear puntos de vista sobre la calidad de las informaciones que se emplea en una organización y que hacen sustancial su confianza. Es la responsabilidad del sujeto superior o más alto de que se realice el control interno en la organización y que se cumplan con las características de lo que se mencionó. Para que esto se ejecute se deberá mejorar e implementar sistemas de información en forma de planes de estrategia que están relacionado en las estrategias totales de las

organizaciones, indicando comparando a las metas totales de la mismas y los específicos de cada actividad. (Programa de Preparación Económica, 2005)

Flexibilidad al Cambio:

Las informaciones estos deber ser supervisados y que, también diseñados, cuando se encuentran fallas en su función y su producto. Cuando la organización cambia las normas, misiones, objetivos, y otros más. En ello se deberá observar el choque en el sistema informático y de las acciones que traen consecuencias. Si el sistema de información se caracteriza indicado a programas de actividades y maniobra, es de forma peculiar que estas deberán acostumbrarse, a que sea de intención de manera flexible cuando estas cambien, se atiende las informaciones que ya no son significativas estas sigan incidiendo. Este caso se origina cuando se suma la información. (Programa de Preparación Económica, 2005)

Supervisión

(Bravo, 1997) en su obra literaria denominada “las nuevas definiciones de control interno”, concluye que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, verificando el prestigio de su rendición. Dicho acompañamiento esto se le dirá que son acciones supervisadas continuada, de exámenes cada cierto tiempo. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares realizaos por la dirección.

Ya las evaluaciones como sus límites y frecuencias estas se señalarán en lo primordial en las funciones de evaluaciones de riesgo y la eficacia de procesos de supervisar. La fata del sistema de control interno, estas estarán en los conocimientos de los personales, gerencia y tema sustanciales estas deberán ser informadas. (p.93)

Evaluación del Control interno

Dentro de la organización los sujetos de direcciones en cualquier nivel estos se examinarán cada cierto tiempo la eficiencia del sistema de control interno e informar los productos de esta examinación. Un estudio cada cierto tiempo de manera en que este sistema está funcionando le otorgara al sujeto que tiene la responsabilidad una despreocupación de una buena operación de funcionalidad a la oportunidad de fortalecer y corregir.

Eficacia del Control Interno

La evaluación que se realiza de manera seguida y cada cierto tiempo que lo realiza la parte gerencial de la eficacia de la forma y actividades de la estructura de control interno para ver si esta continuando lo de acuerdo a lo proyectado y que esto cambia cuando se necesita.

- ✓ Las informaciones sobre la obtención de las metas, objetivos y ejecución de los criterios de la eficiencia y economía.
- ✓ La confianza y validación de las informaciones y estados financieros.
- ✓ La realización de las leyes y normativas actuales, dentro de ello las políticas y los procesos propios de la organización.
(Programa de Preparación Económica, 2005)

Auditoría al Sistema de Control Interno

Deben efectuarse fiscalizaciones auditoras, ya que estas comunicaran sobre la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, otorgando consejos para que estas se fortalezcan. Estas evaluaciones, practicados sobre las normativas y procesos generales aceptadas, consintieron tener un punto de vista de manera consiente sobre el estado y funcionalidad de un sistema de control interno. La forma, constante, extensiones de los exámenes del sistema de control interno estas cambian en función de acuerdo a los riesgos que existen o se les presente y

que aquí lo tomaran importancia para disminuirlo. Las auditorías deben utilizar una metodología razonable, objetivo y sistemático para que así aumente las opiniones de probabilidades de la realización formal de un juicio que acertada. (Programa de Preparación Económica, 2005)

1.1.2.2. Gestión Administrativa

Propósitos de la Gestión Administrativa.

- ✓ Otorgar un soporte de planes y controles de las operaciones de la empresa.
- ✓ Realizar gestiones del sistema de informaciones contables.
- ✓ Hallar y anticipar las necesidades de las informaciones de las entidades y a la vez tomar las combinaciones de fuentes de financiamiento que acepten satisfacer estas mismas formas más eficientes.

1.1.2.2.1. ROF

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es una hoja técnica normativa de las gestiones institucionales que dentro de ello tiene la estructura organizacional de una organización pública, se quiere decir, que dentro de ello se tiene su estructura orgánica, así como sus actividades totales y específicas de cada área y unidades departamentales. (Ministerios, 2016, p. 9).

También nos dice que el ROF es un papel documental técnica, dado que al producto de los procedimientos de planes organizacionales en la cual la organización conceptualiza como un molde de organización que más le compete para que cumplan las metas y funciones.

Funciones

La entidad debe revisar las normales legales (sustantivas, sobre sistema administrativo y normativas aplicables), que determinen que si existe.

Cada entidad reconocerá a las normativas legales, criterios y funciones de la entidad que se separen de si mismo, adaptable en sus acciones, y estos se observaran manifestados en su ROF.

Cada organización realizara un cuadro de ciertas normativas vinculadas a las competiciones de ambiente.

Identificada la normatividad que realizara a emplear una matriz que indica funciones totales, áreas, específicos de la organización según lo indicado en las normas. (PCM, 2016, p. 74).

Organigrama

Es la simbolización grafico de una organización de una empresa y en ello demuestra la jerarquía:

- El lugar de los partes que lo acceden
- Los niveles jerárquicos
- Los canales formales de comunicación
- Las líneas de autoridad, así como sus respectivas relaciones.

Un organigrama es muy importante por cualquier organización, ya que:

Estable un conjunto de información que es autorizada de que como están constituidos las áreas de una organización. Además, dentro de también se observa las actividades y funciones que ellos realizan.

En ello se observa un vinculo jerarquico que existen en los primordiales departamentos de la

organización, así consintiendo que se puedan reconocer los errores de controles que pueda haber.

Esto ayuda a facilitar a las personas en el conocimiento de los lugares dentro de la entidad.

A través de los estudios en cada cierto tiempo en los organigramas se puede encontrar, por ejemplo, en ello se puede reconocer los vínculos de dependencia que confunde. Estas se dan cuando se constituyen áreas o departamentos sin analizar debidamente sus lugares u ubicaciones. (PCM, 2016, p. 73)

1.1.2.2.2. Plan Estratégico

El plan estratégico dentro de ello no tiene menor y mayor que tiene para manejar las variables económicas, sino que tiene la destreza de dirigir y juntar fuerzas para la realización de las metas. La planeación estratégica es una sucesión de operaciones que darán respuesta al problema por lo cual busca entender, interpretar e explicar el lugar de su dos características mediano y inmediato, de modo que se establece variables que inciden a la entidad. El esfuerzo se puede comprender por la brecha, desequilibrio grados aspirantes y decisiones de hoy en día.

Análisis estratégicos: al establecer la visión y misión se deberá evaluar la acción en que se pueda poner exponerse con una combinación. Esto marca en las misiones de la entidad que demuestre las peculiares de las ventas de hoy en día y que también guíe hacia dónde va la entidad y en que se reflejara en el futuro. Al realizar un estudio fuera y adentro de la entidad lleva a realizar una serie de medios que manifieste escenarios que muevan a la entidad. De esta manera se utilizará las técnicas de análisis de PEST, la Matriz de

Evaluaciones de Factores Externos y entre otras más.
(Murillo, 2010, pág. 165)

Formulación Estratégica:

En esto se realizará y se tendrá en cuentas estas matrices EFE, FODO y EFI estudiadas en el anterior párrafo. Es muy necesario de efectuar ejemplos pequeños pero que ellos nos accedan hacer notar de un mayor beneficio en los instrumentos de la dirección de estrategias. (Murillo, 2010, pág. 173)

Implementación:

Lo material de estas estrategias efectuadas tienen que ser elaborada a través de un plan de operaciones y sobre del plan operativo de gestión. Para esta intención se establece el plan operativo, que en ello consta en plasmar la forma de realizar mediante las operaciones de las líneas estratégicas propuestas. (Murillo, 2010, pág. 175)

1.1.2.2.3. Presupuestos

Según (Burbano, 2015) en su libro Presupuestos nos da la definición de presupuestos como la es una proyección programada, de forma sistemática, de las formas de condición de las actividades y las respuestas para lograr por un organismo en un tiempo estipulado. (p.16).

Un excelente accionista debe realizar una planeación de manera inteligente y de su forma de sus actividades, las entradas y desembolsos, con la mira en de obtener ganancias, que esto se lograra con la coordinación y la vinculación del sistema de todas las operaciones de la entidad. Dentro de ello también se constituirán procesos que no tapen las iniciativas de los sujetos que aspiran la determinación oportuna de las formas.

1.1.2.3. Bases Conceptuales:

Control Interno:

Es un grupo de sistemas de controles financieras y demás tipos- que comprenden la estructura de la organización, procesos, metodologías y auditores de adentro constituidos por las direcciones en el marco de sus finalidades corporativas para que apoyen a realizar las actividades de la organización que fue auditada de manera eficaz, eficiente, regular y económica. Y que se consiga observar las normativas de las gestiones; y de resguardar los recursos y bienes.

Eficacia:

Es la forma de que se alcance las metas, y el vínculo entre los resultados que otorgan en las actividades realizadas.

Eficiencia:

Aquí tienen todos los recursos para que se alcance las metas de la entidad como resultado de las actividades.

Gestión:

Es aplicar la metodología, herramientas y técnicas administrativas en el procedimiento de obtener, utilizar y mantener las formas necesarias para la efectucción de las operaciones que se deben realizar para fortalecer objetivos y metas debidamente conceptualizados.

Metas:

Se dice que las metas son finalidades a tiempo corto, estas también se pueden contar medir y pueden ser por cada mes o hasta productos de cada día.

Objetivos:

Se dice que los objetivos son las motivaciones que las organizaciones buscan como forma parte para realizar

procedimiento, actividades y técnicas de la entidad. Estos objetivos pueden ser de manera estratégica, tácticas y operativas.

Riesgos:

Posibilidad de que ocurra un contratiempo o una desgracia, de que alguien sufra perjuicio o daño.

Plan:

Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conduce a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

Presupuesto:

Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización.

1.2. Justificación de la Investigación

1.2.1. Justificación Práctica

Esta investigación sirvió para manejar el control interno y control los riesgos interviniendo activamente y haber logrado viabilidad a nuestros objetivos y metas.

1.2.2. Justificación Teórica

Las teorías que sustentaron esta investigación corresponden al control interno y gestión administrativa, las cuales sirvieron para sustentar y profundizar en sus dimensiones e indicadores. A través de los resultados que arrojó esta investigación, se construyeron conclusiones como teóricas científicas.

1.2.3. Justificación Metodológica

En el presente estudio se demostró la validez y confiabilidad de los nuevos instrumentos de medición las cuales nos ayudaron a la recolección de datos, para llegar al entendimiento al problema que

consistió en demostrar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017.

1.3. Problema

¿Cómo se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA, año 2017?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de Variables

1.4.1. Variable Independiente

1.4.1.1. Control Interno

Según (Catacora, 1997), define al control interno como el plan de organización todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la razonabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operacional y cumplir la adherencia a las políticas previstas por la administración (p.244).

1.4.2. Variable Dependiente

1.4.2.1. Gestión Administrativa

(Muñiz, 2003) ha definido el concepto “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p.44).

1.4.3. Operacionalización de las Variables

Variable Independiente: Control Interno

Dimensiones:

- X1. Ambiente de Control
- X2. Evaluación de Riesgos
- X3. Actividades de Control
- X4. Información y Comunicación

X5. Supervisión

Indicadores:

X.1.1 Estructura Organizativa

X.1.2 Filosofía y estilo en las operaciones.

X.1.3 Competencia del personal.

X.2.1 Identificación de objetivos

X.2.2 Identificación de eventos

X.2.3 Monitoreo de cambios

X.3.1 Proceso de información

X.3.2 Indicadores de control

X.3.3 Controles físicos

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Dimensiones:

Y1. ROF

Y2. Plan estratégico

Y3. Presupuesto

Indicadores

Y.1.1 Funciones

Y.1.2 Organigrama

Y.2.1 Análisis

Y.2.2 Formulación

Y.2.3 Implementación

Y.3.1 Actividades

Y.3.2 Proyectos

Y.3.3 Metas presupuestaria

1.5. Hipótesis

Existe relación entre el control interno con la gestión administrativa, en la Empresa EMSEMSA año 2017.

1.6. Objetivo

1.6.1. Objetivos General

Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017

1.6.2. Objetivos Específicos

Analizar de qué manera el ambiente de control se relaciona con el plan operativo con la Gestión Administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017.

Describir de qué manera los presupuestos se relacionan con las actividades de control en el control interno de la empresa EMSEMSA año 2017.

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa con la evaluación de Riesgos en el Control Interno en la empresa EMSEMSA año 2017.

Analizar el control interno y su relación con el ROF en la gestión administrativa de la empresa EMSEMSA año 2017

II. METODOLOGÍA

2.1. Metodología del trabajo

2.1.1. Tipo de Investigación

Corresponde al estudio de tipo correlacional, donde se identificó y relacionó las variables: “Control interno” y “Gestión administrativa”.

2.1.2. Diseño de Investigación

El estudio correspondió a un diseño no experimental, porque el investigador no manipula ninguna variable, nos basamos solo en la observación de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

También, es transversal por que la recogida de datos se da una solo vez.

2.2. Población – Muestra

2.2.1. Población

Para la investigación se tomó como base la totalidad de la población existente (48 personas), que fueron: Director, gerente general, Secretaria, Contadora, Auxiliar Contabilidad, Personal de Logística, Personal de Almacén, Facturación, Cobranza, Personal.

2.2.2. Muestra

La muestra coincide con el número de población porque esta última es pequeña

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas de Investigación

Encuesta: Es una técnica para la recolección de datos

2.3.2. Instrumentos de Investigación

El instrumento que se usó fue el cuestionario, y se realizó a los trabajadores de la empresa.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Se procesó los datos que recibimos del cuestionario en el programa Excel, además se realizó tablas para dar lectura a los datos obtenidos.

Se aplicó los métodos generalmente usados en análisis estadísticos, tales como porcentajes y proporciones. Para dar validez a la hipótesis.

III. RESULTADOS

Tabla 1. “Importancia del control interno”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	40	83%
NO	3	6%
DESCONOCE	5	10%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 83% de los encuestados considera que el control interno es importante dentro de la empresa, el 6% indica lo contrario y el 10% desconoce el tema.

Tabla 2. “organigrama y separación de responsabilidad”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	30	63%
NO	16	33%
DESCONOCE	2	4%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 63% de los encuestados manifiestan que, si la empresa cuenta con un organigrama y el 33% indica que lo contrario, mientras el 4% desconoce del tema.

Tabla 3. “Ambiente de Control”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	13	27%
NO	28	58%
DESCONOCE	7	15%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 27% de los encuestados considera que si existe ambiente de control para todos los trabajadores, el 58% indica lo contrario y el 15% desconoce el tema.

Tabla 4. “Capacitación del personal”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	20	42%
NO	20	42%
DESCONOCE	7	16%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 42% de los encuestados considera que, si promueven la capacitación del personal, el 42% indica lo contrario, además 16% de los encuestados no precisan.

Tabla 5. “Control acceso a sus recursos o archivos”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	12	25%
NO	30	63%
DESCONOCE	6	12%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 25% asegura que, si existe control a sus recursos y archivos, mientras un 63% manifiesta lo contrario, pero un 12% desconoce del tema.

Tabla 6. “Sistema de Información confiable”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	15	32%
NO	28	58%
DESCONOCE	5	10%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 58% de los encuestados respondieron que no cuentan con un sistema de información o programa, donde los datos son confiables y se toman decisiones oportunas, mientras el 32% respondieron lo contrario y el 10% respondió que desconoce el tema.

Tabla 7. “Situación de Riesgos”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	8	17%
NO	38	79%
DESCONOCE	2	4%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 17% de los encuestados considera que si existen planes de contingencia para una situación de riesgos, el 79% indica lo contrario y el 15% desconoce el tema.

Tabla 8. “Comunicación de deficiencias en las actividades de control”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	25	52%
NO	18	38%
DESCONOCE	5	10%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 52% de los encuestados comunica de las deficiencias de las actividades de control en forma oportuna, el 25% responde lo contrario y un 6% desconoce.

Tabla 9. “Control área contable”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	31	65%
NO	14	29%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 65% de los encuestados manifiestan que si llevan un buen control en el área contable y se verifica el registro de las operaciones y tienen documento de fehaciencia, mientras un 29% contesta lo contrario y un 3% desconoce el tema.

Tabla 10. “Participación de los trabajadores con los objetivos”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	18	38%
NO	20	42%
DESCONOCE	10	20%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 38% de los encuestados respondieron que la empresa si hace partícipe de los objetivos a sus trabajadores, y un 42% responden lo contrario, además el 20% desconoce el tema.

Tabla 11. “Cuentan con un plan operativo”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	34	71%
NO	12	25%
DESCONOCE	2	4%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 71% de los encuestados dicen que, sí cuentan con plan operativo para conseguir cambios profundos, mientras el 25% dicen que lo contrario, además el 4% desconoce el tema.

Tabla 12. “Seguimiento al plan operativo”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	10	21%
NO	35	73%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 21% de los encuestados contestan que sí, la empresa realiza un seguimiento al plan operativo, mientras un 73% dice lo contrario, pero un 6% desconoce.

Tabla 13. “Información de metas y objetivos

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	17	35%
NO	28	59%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 35% de los encuestados manifiestan que, si existe información oportuna, sobre el cumplimiento de las metas y objetivos, mientras un 58% manifiesta lo contrario y un 7% desconoce el tema.

Tabla 14. “Elaboración de Proyectos”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	26	54%
NO	16	33%
DESCONOCE	5	13%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 54% de los encuestados contestaron que, si hay elaboración de proyectos, mientras que el 33% dicen lo contrario y un 13% desconoce.

Tabla 15. “Realizan Presupuesto anual”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	30	63%
NO	13	27%
DESCONOCE	5	10%
TOTAL	48	100%

Interpretación: Un 63% de los encuestados respondieron que si, la empresa realiza presupuesto anual para sus adquisiciones de bienes y servicios, y el 27% respondieron lo contrario, además el 10% desconoce.

Tabla 16. “Perfiles y descripciones con cada área”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	40	83%
NO	5	11%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 83% respondió que las descripciones de los puestos están definidos y alineados con la necesidad de cada área. Y, un 10% responden lo contrario, y un 6% desconoce el tema.

Tabla 17. “Se aplica evaluación de desempeño”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	31	65%
NO	14	29%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 65% del personal que labora dijeron que si, realiza la evaluación desempeño, mientras un 29% dijo que no y un 6% desconoce.

Tabla 18. “Difusión del ROF entre el personal”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	31	65%
NO	14	29%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

El 65% de los encuestados respondieron que, si son difundidas los reglamentos internos ROF, mientras un 29% dice lo contrario y un 6% no sabe del tema.

Tabla 19. “Desarrollo de buena Gestión administrativa”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	19	40%
NO	25	52%
DESCONOCE	4	8%
TOTAL	48	100%

Interpretación: El 40% de los encuestados respondió que, si hay una buena gestión administrativa, mientras un 52% respondió lo contrario y un 8% desconoce el tema.

Tabla 20. “Servicio al Cliente”

Alternativa	Frecuencia	Resultado
SI	33	69%
NO	12	25%
DESCONOCE	3	6%
TOTAL	48	100%

Interpretación: Un 69% de los encuestados respondieron que, si hay buen servicio al cliente, mientras un 25% dice lo contrario y un 6% desconoce el tema.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis hacia las respuestas obtenidas del cuestionario fueron las siguientes:

En la tabla 1, el 83% de los encuestados indicaron la importancia del control interno para la empresa y coinciden con Rodelo (2014) con su trabajo de investigación de grado denominado “Planeamiento de un prototipo de control interno para la entidad que presta servicios de hoteles de turismo eco hotel La Cocotera, que en ello servirá para que se desarrolle los datos informativos financieros” el autor termina su tesis concluyendo que el control interno es un instrumento fundamental, para que se logre las metas de la entidad. Asimismo, en la tabla 9 el 65% de los encuestados indicaron que, si verifican los registros contables con sus documentos de prueba, donde el autor Rodelo también afirma que el control interno se relaciona con la confiabilidad de los estados financieros y la veracidad de su información interna.

En la tabla 3, indicaron el 58% de los encuestados que no existe ambiente de control asimismo con la tabla 17 el 77% manifiestan que no hay evaluación de desempeño además en la tabla 6 los encuestados 58% respondieron que no cuentan con un sistema de información confiable y coincide con Poaquizza Abigail (2016) con su trabajo de grado denominado “El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos”, al finalizar su investigación tiene las siguientes aseveraciones: “se confirmó que los procedimientos del control interno que se realizan en las actividades de la administración no son eficientes ya que hay atraso en la otorgación de pliegos para la transacción de un servicio o bien ya que estos se realizan en las compras de la entidad pública ya que esto es ocasionado por el escaso flujo de interacción entre las áreas o por una proyección de manera no adecuada en los periodos que se entregan lo que esto causa que ya no se pueda presupuestar los desembolsos que se van a realizar y en las infraestructuras que se invertirá”.

En la tabla 8, el 69% indicaron que no hay comunicación de deficiencias de control interno, asimismo tabla 4, el 42% de encuestados indicaron que no hay capacitación del personal y en la tabla 18, el 67% indican que el MOF no está siendo difundida dentro de la empresa. Por ello coinciden con Benites Carlos

(2014) con su tesis denominado “Planeamiento de un sistema de control interno financiero, contable y administrativo para su aplicación de la entidad My Friend” El autor llega con su trabajo de investigación con la siguiente finalidad: Que la ausencia de un sistema de control esto se observa en la manipulación de algunas prestaciones de servicios y las atenciones a los clientes; no. Él, recomienda que se instalen un sistema de control interno, respaldado con el Manual de Funciones

En la tabla 10 el 42% indicaron que no los trabajadores no participan de los objetivos, asimismo como en tabla 12 indican que el no hay cumplimiento de metas y objetivos un 73%. Por ello coinciden con Calero Janet (2016) con su trabajo de investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de los servicios de la entidad municipal de Huaral en el periodo 2015”, en ello finaliza que las actividades de las entidades que desarrolla para brindar servicios de calidad a la ciudadanía esta tiene que ser correcta ya que, si se tiene los funcionarios adecuadamente que ellos otorgaran sus servicios de manera correcta, en donde se constituye una excelente organización y se planee. Que exista mucho liderazgo y que en ello trate de explicar a todos sus trabajadores a que se realice las metas trazadas y que además se ejecute un sistema de control, para constatar las acciones de la entidad.

En la tabla 6 el 58% indicaron que no cuentan con un sistema de información confiable ,en este caso coinciden con Barreno (2016) en su tesis denominada “Proposición de lineamiento de control interno que accedan a mejorar los procedimientos contables en los flujos de mercaderías de la entidad Cerámica C.A” el autor concluye que las entidades tantas estas medianas y pequeñas, no tienen un procesos de control interno de manera adecuada, ya que la mayoría de estas son entidades conyugales, en la gran parte de estas situaciones, falta formalizarlas, también no tiene una organización correcta y carencia de procesos y políticas que sean afamado por todos los colaboradores de la entidad y quienes la integran. El control interno esto siempre deberá ser trabajado en totalidad de las entidades ya que estas tienen que constituir las ellas mismas ya que esto puede ser según su naturaleza, tamaño y estructura de sus actividades, y planeando de tal forma, que se acceda a otorgar una confianza de manera razonable debido lo siguiente: eficiencia y eficacia de las actividades, que sea confiable los datos informativos financieros, y la aplicación de las normas y regulaciones.

V. CONCLUSIONES

Se analizó la manera de como el ambiente de control se relaciona con el plan operativo estas dos variables en la tabla 3 refleja que el 58% de los trabajadores indicaron que no hay un ambiente de control ,se comunica las deficiencias encontradas , pero no encara las deficiencias encontradas, en la tabla 12 el 73% de los trabajadores indicaron que cuentan con el plan operativo pero necesitan dar seguimiento exhaustivo para evitar desviaciones de los objetivos, para lograr un buena gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA.

Se describió que los presupuestos es un herramienta muy poderosa para planificar, de qué manera lo va recaudar, como lo va gastar según la tabla 14 se observa que un 54% de los trabajadores indicaron que si realizan los presupuestos y en la tabla 15 el 63% de los trabajadores indicaron que si realizan presupuestos para sus adquisiciones y se relacionan con las actividades de control, porque todo presupuesto necesita un mecanismo de control en forma permanente, no solo detectarlas , sino también corregirlas, como vemos en la tabla 8 el 52% de los trabajadores indicaron que si comunican las deficiencias del control para que tomen las medidas pertinentes en el control interno de la empresa.

Se estableció la relación que existe en la gestión administrativa en su tabla 19 donde el 52% de los trabajadores indicaron que no hay una buena gestión administrativa en la empresa, con la evaluación de riesgos en la tabla 7 donde el 79% de los trabajadores indicaron que no hay evaluación de riesgos ante un posible fraude o desbalance, Para evitar se tiene que evaluar bien los puestos de cada empleado y comunicar acciones prohibidas, controlar su labor y medir logro de objetivos.

Se analizó como el control interno, se relaciona con el ROF, vemos como el control interno es un medio para lograr un fin y proporcionar una seguridad razonable y cumplimiento a sus reglamentos y políticas establecidas y facilita el logro de los objetivos fijados en una o más áreas. Como vemos que en la tabla 4 donde el 42% dicen si hay capacitación de personal y en la tabla 18 el 65% manifiestan que el ROF son difundidas entre el personal que labora en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

La Dirección debe promover más interés a sus trabajadores en apoyar el ambiente control mediante reuniones, charlas y otros medios. Reconocer y promover los aportes de los trabajadores para el desarrollo de las actividades de control.

Seguir elaborando presupuestos para sus gastos e ingresos de esta manera será más fácil tener un dato aproximado de cuanto se gastará o habrá de ingreso esta es una forma de planificar y realizar inversiones para darle a la empresa más solidez.

A su vez que sea controlada por expertos profesionales para corroborar los costos y no llegar a sobrecostos que solo va detener el crecimiento de la empresa.

Para cambiar una pésima gestión administrativa, lo primero que tiene que hacer es el que dirige la empresa estar enfocado en los objetivos y metas tiene que lograr y los trabajadores deben de cumplir con los lineamientos y reglamento que tiene la empresa, además tener en cuenta que el control interno es un medio para lograr una buena gestión. Para ello el personal debe ser evaluado cada cierto tiempo y debe ser capacitado para desarrollar sus actividades con éxito en cada área. Y desarrollar estrategias, para cuando surjan casos de riesgos hacia la empresa, se tenga ya con posibles soluciones.

Actualizar, aprobar y difundir los documentos normativos de gestión específicamente el ROF, que permita sensibilizar al personal de la Empresa EMSEMSA. También promover acciones para contribuir al cumplimiento del ROF.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

27785, L. O. (s.f.). *contraloria.gob.pe*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.pe>

Alcalá, V. (2015). Plan operativo. *Ayuntamiento de Tudela*, 7.

Augurto, N. (2017). *"Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretera Kong SAC, Distrito de La Esperanza, Año 2016"*. Trujillo, Perú.

Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno: Teoría y Aplicación Práctica*. Barcelona, España: Profit.

Barreno, A. (2014). *Propuestas de Lineamientos de Control Interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercadería de la empresa familiar KB Ceramicas C.A*. Valencia, Venezuela.

Benites, C. (2014). *"Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend"*. Ibarra, Ecuador.

Bravo, J. (1997). *Los Nuevos concepto del Control Interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Burbano, J. (03 de 2015). *catedrafinancierags.files.wordpress.com*. Obtenido de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com>

Calero, J. (2016). *Gestión Administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Huaral-Lima.

Catacora, F. (1997). En *Sistema y Prodelimitos Contables* (pág. capítulo 14). VenezuelaA: McGrawHill.

Doroteo. (06 de 03 de 2016). *blog.pucp.edu.pe*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe>

Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes : analisis de informe COSO I;II;III con base en los cliclos*. Bogota: ECOE Ediciones LTda.

Foncesa, O. (2011). *"Sistemas de Control Interno para organizaciones"*. Lima: Publicidad & Matiz.

Lara, A. (2012). *"Toma el control de tu negocio"*. Mexico: Editorial Mexicana.

Ministros, P. d. (08 de 2016). *manual para elaboracion del rof pdf*. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe>

Muñiz, L. (2003). *"Como implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica"*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000,S.A.

Murillo, R. S. (julio de 2010). *Enfoque Conceptual de la Dirección Estrategica*. Cochabamba, Bolivia.

OLACEF. (2015). *deloitte.com*. Obtenido de [http:// www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

Poaquiza, A. (2016). *"Control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autoctono Descentralizado Municipal del Cánton Cevallos"*. Ambato,Ecuador.

Programa de Preparación Económica. (septiembre de 2005). Obtenido de <http://www.sld.cu>

República, C. d. (1984). *Normas de control Gurnamental*. Panamá.

República, C. G. (2014). *Marco Conceptual Control Interno*. Lima,Perú: Tarea Asociaciónn Gráficas Educativa.

República, C. G. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Rodelo, J. (2014). *Diseño de un modelo de control de interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ECO HOTEL*. Cartagena de Indias,Colombia.

Salazar, L. (2014). *"El control interno : Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de Hoy"*. Lima,Perú.

Shirley, L. M. (2015). *"Evaluación de los componentes del Sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad Provincial Mariscal Nieto,2014"*. Moquegua,Perú.

Sosa, L. (2015). *"El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group SAC"*. Lima,Perú.

Urbina, M. (2016). *"El sistema de Control Interno contable y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la Municipalidad de Guadalupe-2015"*. Trujillo, Perú.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad San Pedro, por darme la oportunidad de estudiar en sus aulas y a los profesores por llenarnos de conocimiento asimismo formar profesionales con mucha capacidad, para brindar un buen servicio a nuestros futuros clientes.

A la Asesora por guiarnos para poder culminar la investigación y obtener el tan ansiado título de profesional por lo que tanto se ha luchado conseguir.

También a mi madre, a mi esposo e hijos por tener paciencia, porque algunas veces no podía compartir momentos que para ellos eran demasiado importante.

A todos ellos gracias.

Giovanna Olortigue Huerta

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo se relaciona el control interno con la gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017?	Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017.	Existe relación entre el control interno con la gestión administrativa, en la Empresa EMSEMSA año 2017.
	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos
	Analizar de qué manera el ambiente de control se relaciona con el plan operativo con la Gestión Administrativa en la Empresa EMSEMSA año 2017.	
	Describir de qué manera los presupuestos se relacionan con las actividades de control en el control interno de la empresa EMSEMSA año 2017.	
	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa con la evaluación de Riesgos en el Control Interno en la empresa EMSEMSA año 2017	
	Analizar el control interno y su relación con el ROF en la gestión administrativa de la empresa EMSEMSA año 2017.	

ANEXOS Y APÉNDICE

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CONTROL INTERNO	Según (Catacora, 1997), define al control interno como el plan de organización todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la razonabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operacional y cumplir la adherencia a las políticas previstas por la administración (p.244).	Ambiente de control	Estructura Organizativa	Tipo de Investigación Correlacional Diseño de Investigación No experimental Técnicas de Recolección Encuesta: Cuestionario
			Filosofía y estilo en la operación.	
			Competencia del personal.	
		Evaluación de Riesgo	Identificación de objetivos	
			Identificación de eventos	
			Monitoreo de cambios	
		Actividades de control	Proceso de información	
			Indicadores de control	
			Controles físicos	
		Información y Comunicación	Calidad de Información	
			Flexibilidad al cambio.	
		Supervisión	Evaluación del control interno.	
Eficacia del control interno.				
Auditoria al Sistema del control interno.				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	(Muñiz, 2003) ha definido el concepto “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”(p.44).	ROF	Funciones	Población Y Muestra La población es de 48 personas, la muestra de los mismos montos.
			Organigrama	
		Plan Estratégico	Análisis	
			Formulación	
			Implementación	
		Presupuesto	Actividades	
			Proyectos	
Metas presupuestarias				

ENCUESTA

La presente técnica, tiene por finalidad recoger la información de interés relacionado con el tema “CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA EMSEMSA año 2017”.

Al respecto se pide que en las preguntas que a continuación se acompañan, tienen que elegir la alternativa correcta, marcando con un aspa (X) en el espacio correspondiente.

- 1°. Indique Usted si para las empresas es importante el control interno
 - a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 2°. ¿En la empresa cuenta con un organigrama, que muestren la línea de autoridad y separación de responsabilidades?
 - a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 3°. ¿Existe ambiente de control para todos los colaboradores, desde el gerente hasta el personal obrero de la empresa?
 - a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 4°. ¿Se promueven la capacitación del personal para todas áreas de la empresa?
 - a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 5°. ¿En la empresa se lleva a cabo control en el acceso a sus recursos o sus archivos, para evitar pérdidas de documentación o mal manejo de los recursos?
 - a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 6°. ¿La Empresa cuenta con un Sistema de Información, donde los datos son confiables y se tomen decisiones oportunas?
 - a.- Si ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()

- 7°. ¿Si se diera una situación de riesgo administrativo o fraude, tienen planes de contingencia?
- a.- Si ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 8°. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 9°. ¿Para llevar un buen control en el área contable se verifica que cada operación registrada en sus libros, si tiene su documentación de fehaciencia?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 10°. ¿La Empresa comunica y hace partícipe a todos los miembros de los objetivos empresariales?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 11°. ¿La empresa cuenta con un plan operativo anual?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 12°. ¿Se le hace seguimiento exhaustivo al plan operativo?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 13°. ¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de las áreas?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()

- 14°. ¿La empresa elabora proyectos, para dar alternativas de solución, a problemas específicos?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 15°. ¿La empresa realiza presupuesto anual para sus adquisiciones de bienes o servicios o para la realización de inversión?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 16°. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con la necesidad de cada área?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 17°. ¿Dentro del área donde usted labora, se aplica una evaluación de desempeño?
- a.- Siempre
 - b.- Casi siempre
 - c.- Rara veces
 - d.- Casi Nunca
 - e.- Nunca
- 18°. ¿El ROF y demás disposiciones normativas que sirven para el desempeño de las funciones son difundidas entre el personal?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 19°. ¿Cree usted que la Empresa EMSEMSA desarrolla una buena gestión administrativa actualmente?
- a.- SI ()
 - b.- No ()
 - c.- Desconoce ()
- 20°. ¿La empresa, tiene buena aceptación de la población acerca del buen servicio al cliente?
- a.- SI ()

b.- No ()

c.- Desconoce ()