



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA  
SODEXO PERÚ SAC-2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**BACH. JUAN LUIS DÍAZ LUCIANO**

**ASESOR:**

**Dr. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ**

**HUARAZ - PERÚ**

**2018**

**TÍTULO DEL INFORME**

**EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SODEXO PERÚ SAC-  
2015**

**Jurado evaluador de tesis**

Mgter. CPCC. Eustaquio Agapito Meléndez Pereira

**Presidente**

Dr. CPCC. Félix Rubina Lucas

**Secretario**

Mgter. CPCC. Alberto Enrique Broncano Díaz

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A, Dios divino y creador; a Jesús, salvador quien me guía en mi camino y a quien debo todo lo que tengo y todo lo que soy.

A la Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote, por la oportunidad brindada a nuestros maestros quienes han sido las personas que nos han inculcado los conocimientos para podernos desarrollar como buenos profesionales en la sociedad.

Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez, Docente Tutor Investigador, por su dedicación, apoyo, orientaciones, paciencia y su motivación, ya que han sido fundamentales para la culminación de mi tesis.

A la Empresa Sodexo Perú SAC., por su permanente apoyo y disposición en el aporte de la información necesaria para la realización del presente trabajo de investigación.

Gracias a todos por sus recomendaciones, que de muy buena manera nos sirvieron para establecer el norte de la investigación y que en definitiva se convirtieron en uno de los pilares fundamentales para la obtención de los resultados esperados.

**Juan Luis.**

## **DEDICATORIA**

A, mi Madre Julia, por su ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A mi esposa Irma e Hijos Antony, Giancarlo y Chrystell, quienes son mis amigos, confidentes, por el apoyo moral y espiritual, siempre están conmigo para darme aliento ante las adversidades, para seguir adelante y dar sentido a mi vida.

**Juan Luis.**

## **Resumen**

El objetivo general de la presente investigación fue conocer el control interno en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015. La metodología que se utilizó fue de tipo cualitativa y el nivel de la investigación fue descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación, en donde se utilizó documentos como: fichas bibliográficas, tesis, etc. De acuerdo a ello se obtuvo los siguientes resultados: El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El Monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles. Finalmente se obtuvo las siguientes conclusiones: 1) El ambiente de control de la empresa Sodexo Perú SAC. cuenta con un plan y manual de ética que regula un comportamiento y la disciplina dentro de la organización.2) La evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha establecido un plan de contingencias. 3) Las actividades de control se realizan adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. 4) La información y comunicación son los resultados de la gestión y la información sobre el nivel del desempeño 5) El monitoreo de la operaciones se realiza dentro y fuera de la organización y en todas las áreas orgánicas.

**Palabras clave:** control interno, empresa.

## **Abstract**

The overall objective of this research was to determine the internal control in the company Sodexo Perú SAC 2015. The methodology used was of qualitative type and level of research was descriptive cross-sectional, the technique used was the literature review and documentary under perspective to the situation related to the research topic, where documents were used as bibliographic records, theses, etc. Accordingly the following results were obtained: The control environment is the foundation for the operation of the other components, it is based on the practice of values. The risk assessment identifies risks in the organization and the impact it can cause its manifestation. Control activities involve compliance and the correct way to do the assigned functions. The quality and timeliness of information and communication enables management to make appropriate decisions, monitoring evaluates the performance of internal control and identifies weak controls. Finally the following conclusions were obtained: 1) The control environment Sodexo Perú SAC company has a plan and ethics manual that regulates behavior and discipline within the organization. 2) The risk assessment is flawed, because it is not established a contingency plan. 3) Control activities are properly conducted to ensure compliance with the objectives of the entity. 4) Information and communication are the results of management and information on performance level 5) monitoring operations carried out inside and outside the organization and in all organizational areas.

Keywords: internal control, business.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Título de la Tesis	ii
Firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2. Diseño de la investigación	37
3.3. Población y muestra	38
3.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6. Plan de análisis	42
3.7. Matriz de consistencia	43
3.8. Principios éticos	43
IV. RESULTADOS	45
4.1. Resultados	45
4.2. Análisis de los resultados	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	88
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	90
Referencias bibliográficas	90
Anexos	93



## **I. INTRODUCCIÓN.**

La investigación que a continuación se detalla deriva de la línea de investigación titulada: “La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú”. Por tal motivo y con fines de investigación, se ha decidido abordar como tema de investigación el control interno la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Empresa Sodexo Perú SAC.”, cuyo campo disciplinar pertenece al control interno en las organizaciones.

Con respecto al problema se ha identificado en la gestión de la empresa Sodexo Perú SAC., específicamente la deficiencia, debido a la mala gestión de los funcionarios, como son los gerentes y jefes de las diferentes áreas (Catering, Hospedaje, Lavandería, Recreación). Hay una mala gestión de recursos materiales, ocasionando, que no se alcance las metas y objetivos que tienen, la incapacidad, deficiencia y malos servicios de los trabajadores hace que se perjudique la credibilidad de la empresa. En nuestro país existen diferentes empresas prestadoras de servicios, que ofrecen servicios a las compañías de gran prestigio, el cual su principal propósito es de brindar un servicio de calidad a todos sus clientes, para así lograr la satisfacción de sus principales clientes, tanto locales, nacionales e internacionales, el cual se logra a través de un sistema de control interno, el cual se deberá de implementar a través de los componentes del informe como que son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y Supervisión.

El objetivo del presente trabajo se propone diseñar y evaluar un sistema de Control para mejorar la gestión y optimizar el uso de los recursos humanos y materiales en el proceso de ejecución de la Empresa Sodexo Perú SAC., porque dicho sistema se basa en el orden, en la sustentación documentaria, en la emisión de documentos, binación de documentos, evaluación de las acciones del personal; todo lo cual asegura un buen manejo de los recursos en general.

Por tanto la importancia del control interno dentro de la administración de la empresa Sodexo Perú SAC., es un reto que significa, primero la coordinación con todos sus elementos que la conforman y para que eso suceda es primordial conocer a fondo su significado; las causas que dieron su origen; la importancia de su aplicación; los objetivos que persigue; los elementos que lo constituyen; los tipos y sistemas de control, que puedan ser aplicados dentro de la empresa según su amplitud para no caer en los excesos de control que puedan llegar a significar un problemática, sino más bien valerse adecuadamente de sus medios para que sirvan de guía o solución a las diversas necesidades que se presenten al inicio y al transcurso de la existencia de una empresa y como participa la información para que el control interno de una empresa cumpla con sus objetivos.

El Sistema de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias. El modelo

refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro. Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

Con la implementación de este trabajo se obtiene una visión integral de la organización, referente a si está alcanzando los objetivos y metas que se han planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión en el sector público.

En este sentido el problema actual en la Empresa Sodexo Perú SAC., es la deficiencia, debido a la mala gestión de los funcionarios. Hay una mala gestión de recursos, ocasionando, que no se alcance las metas y objetivos que tienen estos Servicios. En los dos últimos años se ha podido apreciar que los Clientes, han protestado por la incapacidad que tienen los trabajadores de la mencionada Empresa

de Servicios, al brindarle malos servicios y sin garantía que perjudica la credibilidad de la Empresa.

En este sentido, se ha formulado el siguiente problema de investigación: ¿Cómo es el control interno en la empresa Sodexo Perú SAC.?, para dar respuesta el siguiente problema se ha propuesto el siguiente objetivo general: Determinar el control interno y la optimización de los recursos en la empresa Sodexo Perú SAC. Para lograr dicho objetivo se han trazado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el ambiente de control en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015.
2. Describir la evaluación de riesgos en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015.
3. Describir las actividades de control en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015.
4. Describir la información y comunicación en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015.
5. Describir el monitoreo en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015.

El estudio se justifica por el valor agregado y la generación de nuevos empleos, como en el desarrollo nacional, regional y local, proporcionando formas y alternativas de desarrollo más flexible y más dinámico, haciendo frente a los cambios y trastornos de toda índole que actúan hoy en día sobre la economía regional, se hace pertinente preguntarse sobre las características de las personas que forman y administran al crecimiento de éstas empresas. Con el fin de poder reorientar la teoría administrativa hacia la generación de estrategias que sean aplicables en nuestras empresas. Considerándolas especificidades psicologías sociales, culturales y económicas en nuestro entorno.

Debido a la gran competencia del mercado y a la reducción de servicios de calidad, se tiene la necesidad de implementar una estrategia que aumente los ingresos. Para ofrecer un servicio de buena calidad en el mercado se piensa

implementar un método de engorda alternativo que permita la explotación de Empresas de Servicios con calidad de atención que brinde Limpieza, Recreación, Catering y Hotelería. Para mejorar los ingresos económicos, al mismo tiempo que se proporciona al consumidor un producto de buena calidad que le aporte los requerimientos exigidos por la sociedad. Realizar una publicidad masiva por radio, televisión, revistas, afiches y otros. Distribuir volantes con fotografías impresas y proporcionar a los clientes la garantía de un buen servicio de calidad. Investigar las condiciones socioeconómicas de los habitantes y empresas de la Provincia para el año 2015. Obtener la información en 5 semanas, sobre la situación educativa, laboral, sanitaria y cultural para cada estrato socio económico de la Provincia.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Dugarte y Sarmiento (2013)** en la tesis de maestría titulada: estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal; realizado en la universidad los Andes de Venezuela. La investigación tiene como objetivo establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos de la administración pública municipal. La investigación es de tipo descriptiva, analítica, proyectiva y explicativa; diseño de investigación de campo tipo encuesta, la cual es de naturaleza cuantitativa. La muestra seleccionada de forma intencional es de 20 funcionarios. Como resultado de la investigación se establecieron estándares de control interno administrativo para prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles. Concluye que: la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos de bienes definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional.

**Sabando (2008)** en la tesis de maestría titulada: diseño e implementación de un manual de control interno y su incidencia en el manejo de los recursos financieros en el municipio del Cantón Bolívar Provincia de Manabí. El estudio se desarrolló bajo un esquema metodológico de carácter inductivo, que parte de un análisis de lo general a lo particular, en donde la observación se fundamentó como guía operacional para determinar la aplicación de los funcionarios técnicos de control

interno, la misma que está definida en calidad de entrevista al alcalde y jefes departamentales del gobierno municipal. Llega a la siguiente conclusión. El proceso de análisis operacional y de gestión de control interno dentro del municipio del Cantón Bolívar, no es aplicado de forma reglamentaria, porque existe un desconocimiento de las normativas por parte del personal debido a que no tienen un sistema de capacitación con los organismos de control del sector público, frente a esta realidad se establece la propuesta que determina la motivación del Recursos Humano en auto capacitarse en el registro de cuentas.

**Cochea (2013)** Tesis de maestría sobre el control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial periodo 2012-2013. Cuyo objetivo fue: evaluar la aplicación de las normas de control interno de bienes, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción Vial Emuvial E.P. en el periodo 2012-2013. Tipo de investigación enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, población 89 personas. Concluyendo: que con la aplicación de las normas control interno se evita problemas con los organismos de control, provocando observaciones a los diferentes procesos y que provocan las glosas. Con los seguimientos o evaluaciones de la aplicación de las normas de control interno, los procesos mejorarían procurando una mejor administración de los bienes. Las actividades administrativas y financieras permitirán la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las normas internas de la empresa pública.

**Moreira (2009)** Tesis de titulación sobre diseño de los procedimientos de control interno aplicables al área financiera de una regional del organismo judicial en

la regional de Quetzaltenango. Cuyo objetivo fue: diseñar los procedimientos de control interno aplicables al área financiera de una regional del organismo judicial en la Regional de Quetzaltenango. Basado en el enfoque COSO, utilizando el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo; diseño descriptivo simple, técnica utilizada la encuesta e instrumento cuestionario. Concluyendo que la evaluación del sistema de control interno de la unidad de administración financiera de la Regional de Quetzaltenango, permitió reestructurar su diseño, implementando conceptos y controles que permitirán contar con documentación que respalde un sistema adecuado a las necesidades operativas de dicha unidad. El sistema de contabilidad integrada –SICOIN WEB-, proporciona la información presupuestaria devengada por la unidad de administración financiera regional. Con el sistema de control interno diseñado, se podrá contar con información devengada, así como también comprometida, lo que hará de la información presentada, un medio para toma de decisiones adecuado, al incluir el registro de compras de bienes o servicios pendientes de recibir por eventos de cotización o licitación que se encuentran en trámite con proveedores con los que ya existe un compromiso para realizarlos en el ejercicio fiscal vigente.

#### **A nivel nacional**

**Barbarán (2013)** en la tesis titulada: “implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú”. Tuvo como objetivo general: determinar si la implementación del control interno incide en la gestión del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. Utilizando el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros, que conforme se desarrolló el trabajo. El diseño es el plan para obtener información y relacionarla. El



diseño que se aplicó es el no experimental. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se observaron los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. La población objeto de estudio estuvo conformada por 46 personas distribuidos de la siguiente manera: 42 empleados administrativos y 4 voluntarios del comando nacional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú quienes de alguna manera participaron en los trabajos de control interno realizados en la comandancia en Octubre del 2012. La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta, la misma que se plasmó con 33 encuestados. Concluye que es objetivo del estado salvaguardar los activos y recursos que posee, motivo por el cual promulga la Ley N° 28716 - Ley de control interno de las entidades del estado, posteriormente la reglamenta a través de la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, norma que incluye términos modernos en materia de control como es el informe COSO y sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y Seguimiento.

**Zarpan (2013)** en la tesis titulada “evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca - 2012”. Cuyo objetivo fue: evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la municipalidad de Pomalca. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo. La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la

población e incumplimiento de las metas propuestas. Concluye que la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano. Asimismo corroboramos que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo.

**Romaní & Vila (2012)** en la tesis titulada “aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de Colcabamba”. Cuyo objetivo fue: determinar de qué manera la aplicación del sistema de control interno mejorará la gestión en la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de Colcabamba. Metodología no probabilística diseño metodológico Tipo: aplicada, nivel: descriptivo – explicativo, diseño: no experimenta Método: inductivo – descriptivo. Concluyen que todos son indispensables e importantes para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento, pero el más resaltante en el proceso de contratación es el componente actividades de control gerencial, que comprende políticas y procedimientos establecidos por el titular de la institución para asegurar que el proceso de contratación se lleve a cabo adecuadamente y así no afectar a los objetivos de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de éstos.

**Vilca (2012)** en la tesis titulada: “el control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana. El propósito

de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Concluye que la investigación demostró que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype inmersa en este rubro.

### **Regional**

**Oncoy (2015)** en la tesis titulada: “Control interno y su incidencia en la administración financiera en la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huaraz, 2014”. Tuvo como objetivo general: determinar la incidencia del control interno en la administración financiera en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huaraz, 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple – no experimental – transversal; la población estuvo conformado por 56 empleados entre directivos y empleados, la muestra tomada fue de 34 entre directivos y

empleados, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se cumplió con el plan de análisis y se consignaron los principios éticos. Concluye: queda determinada que el control interno incide directamente en la administración financiera en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Huaraz, 2014; de acuerdo a los resultados estadístico obtenidos en la presente investigación y las propuestas teóricas adoptadas en los antecedentes y las bases teóricas.

**Soto (2015)** en la tesis titulada: el control interno en la municipalidad provincial de Corongo, 2014. Tuvo como objetivo general: determinar el control interno en la municipalidad provincial de Corongo en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformado por 28 directivos y trabajadores de la municipalidad de Corongo; se operacionalizaron la variable y sus indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluye: queda determinada el control interno en la municipalidad provincial de Corongo en el 2014; de acuerdo a las propuestas teóricas descritas y analizadas en los antecedentes internacional, nacional, regional y los resultados empíricos obtenidos en el presente trabajo de investigación contable.

**Rafael (2013)** en la tesis titulada: “el control interno y la información financiera en la municipalidad provincial de Huaraz año 2009”, tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre el control interno y la información financiera en la Municipalidad Provincial de Huaraz año 2009. La investigación fue cuantitativa descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 15 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Concluye que: la mayoría de los

trabajadores encuestados afirman que un buen sistema de control interno ayudará con el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad de manera satisfactoria y aproximadamente un 75% de los encuestados afirman que las informaciones financieras si son útil para la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

**Caro (2014)** en la tesis titulada: control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar – Provincia de Carhuaz 2013. El objetivo general fue: determinar que el control interno incide en la administración de los recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar – Provincia de Carhuaz 2013. La investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, no experimental, diseño de investigación descriptivo simple, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 23 directivos y trabajadores de la Municipalidad de Yungar, a quienes se les aplicó un cuestionario de 6 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Finalmente la concluye que: el control interno incide directamente en la administración de los recursos humanos en el gobierno local del Distrito de Yungar – Provincia de Carhuaz 2013, evidenciados con el 52% que afirmaron todas las anteriores acerca de la opinión sobre las medidas en la administración de recursos humanos y otros resultados teóricos y empíricos que respaldan el estudio de las variables control interno y administración de los recursos humanos.

**Vidal (2013)** en la tesis titulada: el control interno y la ejecución presupuestal del micro red de salud Parobamba, 2012. Tuvo como objetivo conocer el control interno y la ejecución presupuestal de la Micro red de Salud Parobamba 2012, El tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple, la

población igual a 76 y una muestra no probabilística de 18 trabajadores de la Micro red de Salud Parobamba, técnica utilizada encuesta, instrumento cuestionario estructurado, Concluye que: se ha determinado que el control interno y la ejecución presupuestal de la Microred de Salud Parobamba 2012, de acuerdo a los siguientes resultados empíricos, el 56% no lograron la eficiencia, el 40% no logro la eficacia; y el 67% refieren que los proveedores no han sido pagado oportunamente.

**Jiménez (2014)** en la tesis titulada: el Control Interno y buen gobierno en el seguro social de salud - Ancash, año 2013. Tuvo como objetivo general: determinar si existe relación entre el control interno y buen gobierno en el seguro social de salud - Ancash, año 2013. La investigación es cuantitativa de diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra estuvo compuesta de 98 funcionarios y trabajadores de un total de 131 elementos de la unidad de observación a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas. Concluye que: del 100% de los encuestados, el 58% considera un bajo control respecto a los sistemas de Gestión en la comunicación e información de dicha Entidad.

**Vino (2015)** en la tesis titulada: componentes del control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “corporación Ucayali” S.R.L., 2014 tuvo como objetivo determinar los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño de investigación fue descriptivo simple no experimental y transversal; la población muestral estuvo constituida por 28 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Concluyendo: quedan

determinadas los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta de la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados en los antecedentes y las bases teóricas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Modelo COSO de control interno**

El control interno es el procedimiento realizado por el personal y la alta dirección de una institución, hecho únicamente con el propósito de facilitar un grado con una certeza sensata en la ejecución de objetivos dentro de las categorías siguientes:

- Viabilidad y eficiencia de la operación.
- Fiabilidad de los datos financieros.
- Conveniencia de las leyes, reglamentos y medidas adecuadas.

### **Los cinco componentes del Control Interno**

Como se señala en el marco COSO, el control interno constituye de cinco elementos interrelacionados. Estos inferirán de aquellas posibilidades de llegar a que el curso conduzca la unidad También tendrá la posibilidad de incorporarse en el procedimiento de dirección. Estos elementos o componentes serán las mismas para toda Organización (ya sea privada o pública) Además se basará en el tamaño de la ejecución de cada uno de ellos. Esas partes son:

## 1) El ambiente de control

El ambiente de control es un factor básico de la pirámide de Control Interno, dando un orden al sistema. Va a respaldar los componentes restantes, algo así como que será clave para asegurar una base con eficacia y eficiencia la estructura del control interno. Marca los procedimientos para el funcionamiento de la Unidad y afecta la atención de sus autoridades. Los elementos a ser considerados en el entorno de control son los valores éticos y la integridad, la suficiencia de las autoridades de la unidad, la gestión y la administración, el modo en que la administración establece responsabilidad y autoridad, el sistema organizativo existente y las políticas del personal y prácticas usadas. Debe estar en la valuación que existen procesos, que han sido debidamente reportadas, siendo conocidos, siendo comprendidos de manera adecuada y que exista evidencias de que son aplicadas.

Será la base de los diferentes segmentos de control que debe dar disciplina y organización para el control e incide de la siguiente manera:

- Las actividades empresariales están estructuradas.
- Se asignan autoridades y responsabilidades.
- Las personas están organizadas y desarrolladas.
- Los valores y las creencias son compartidos y comunicados.
- El personal es consciente de lo primordial que es el control.

### **Factores del Ambiente de Control:**

- Los valores éticos y la integridad.
- La responsabilidad para ser competente.
- Las acciones del comité de auditoría y del consejo de administración.



- El estilo de operación de la gerencia y la mentalidad.
- El sistema organizacional.
- Asignación de responsabilidades y autoridades.
- Los recursos humanos tienen sus prácticas y políticas.

El entorno de control tiene una gran autoridad en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se crean los propósitos y se reducen los conflictos. También tiene que ver con el comportamiento de las estructuras de investigación y con el monitoreo de manera general. A su vez está influido.

## **2) Evaluación de Riesgos**

Analiza e identifica los riesgos más notables para lograr los objetivos y la base para establecer cómo se deben mejorar dichos riesgos. También, es referido a las técnicas necesarias para manejar e identificar riesgos definidos agrupados a los cambios, como los que influyen en su entorno organizacional y en su interior.

En cualquier entidad es importante establecer tanto los objetivos globales de la organización como las actividades esenciales, con lo cual se identifican y analizan los componentes de riesgo que advierten su cumplimiento oportuno.

La evolución de los riesgos debería ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que intervienen para lograr los objetivos. Los auditores internos revisan las actividades de autoevaluación para afirmar que así como el objetivo, alcance, proceso y enfoque se han llevado a cabo correctamente.

Cada institución afronta una diversidad de riesgos provenientes de una fuente interna y externa que tienen que ser evaluados por la administración, lo

cual a su vez establecen objetivos de manera general y específicos identificando y analizando los peligros de que estos objetivos no se alcancen o afecten sus capacidades de salvaguardar sus recursos y activos, para mantener una ventaja sobre los competidores. Construya y preserve su imagen, aumente y mantenga su fuerza financiera, crezca, etc.

**Objetivos:** La importancia es muy notoria en cualquier entidad, porque es representada las orientaciones básicas de todos los esfuerzos y recursos, también facilita una base concreta para un control interno eficaz. El establecimiento de metas es la manera correcta para una identificación de componentes claves de renombre.

**Las categorías de objetivos son como sigue:**

- **Objetivos de Cumplimiento.** Está dirigido a la unión de normas y estatutos, así mismo a las capacidades expresadas por la gestión.
- **Objetivos de Operacionales.** Son los que se relacionan con la eficacia y eficiencia de las actividades de una entidad.
- **Objetivos de la información financiera.** Es referida a la obtención de informaciones financieras contables.

**Los objetivos logrados ya mencionadas están sujetos a los siguientes**

**hechos:**

1. El control interno eficaz proporciona una seguridad razonablemente para que los objetivos de presentación de informes financieros y cumplimiento sean alcanzados, ya que están dentro del ámbito de la gestión.
2. Relacionado con los objetivos de operaciones, la disposición suspende porque hay hechos fuera de control de la entidad o controles externos. No obstante, el

objetivo del control en esta categoría es una evaluación de la seguridad e interrelaciona entre las metas en los diferentes niveles, detectando los factores críticos de éxitos y la forma en que se informa el progreso de los resultados e implementar las acciones necesarias para corregir las desviaciones.

También deben identificarse los riesgos de las actividades, lo que ayuda a gestionar los riesgos en funciones más significativos; la causa en este nivel pertenece a una amplia gama que se dirige desde lo más simple hasta lo complicado y con diferentes niveles de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La evaluación de la importancia de los efectos y riesgos.
- La valuación de la probabilidad de ocurrencia.
- Establecer controles necesarios y acciones.
- Valuación periódica del anterior proceso.

### **3) Actividades de Control**

Son realizadas por la gerencia y otro personal de la organización para dar cumplimiento con las actividades asignadas diariamente. Dichas actividades están expresadas en procedimientos, sistemas y políticas.

Toda actividad de control tiene diferentes características. Podría ser de manera manual o computarizada, operacional o administrativa, general o específica, preventivos. No obstante, lo trascendental es que, independientemente de su tipo o categoría, todos ellos apuntan a los riesgos (potenciales o reales) para beneficio de dicha entidad, sus objetivos y su misión, también como proteger sus propios recursos o las de terceros que están en su cargo.

La actividad de control es muy esencial no sólo porque ellas mismas involucran de manera correcta de realizar las cosas, sino porque son el medio ideal para asegurar un mayor logro de sus objetivos.

#### **4) Información y Comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada oportunamente para que cada funcionario sea responsable. Asimismo, debe haber una comunicación efectiva de una manera amplia, que debe fluir en diferentes direcciones de todas las áreas de la unidad, de manera ascendente y descendente y viceversa. La administración debería comunicar claramente la responsabilidad de cada trabajador dentro del sistema de Control Interno efectuado. Los trabajadores deben entender cuál es su función dentro del sistema de control interno y de qué manera están relacionadas las actividades con el trabajo de los demás.

#### **5) Supervisión y Monitoreo**

Generalmente, el control interno es un sistema que está diseñado para funcionar bajo ciertas circunstancias. Por supuesto, esto tomó en consideración sus riesgos, objetivos y sus limitaciones inseparables al control; no obstante, sus condiciones se desarrollan por los factores internos y externos, haciendo que los controles pierdan su eficacia.

El monitoreo debería dirigirse para identificar controles débiles, innecesarios e insuficientes, que se promoverán con el firme apoyo de la dirección, su fortalecimiento y aplicación. Esta valuación puede realizarse de tres maneras: mientras el desempeño de las actividades cotidianas en los diferentes niveles de la organización, por separado por el personal que no sea

directamente el responsable de la realización de las actividades (incluido el control) y combinando las dos anteriores formas. Para el monitoreo adecuado es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Sí la comunicación de manera externa corrobora los datos producidos internamente.
- Comparan periódicamente los montos registrados en el sistema de información contable con los activos físicos.
- Verificar si ha sido implementado el control recomendado por auditores externos e internos; o al contrario nada o poco se ha hecho.
- Las actividades del departamento de auditoría interna son adecuadas, eficaces y fiables.

### **Teoría general de control**

Son los procedimientos, acciones, normas o técnicas que garantizan la regulación de sus sistemas.

#### **a. Pasos**

1. Estándares o procedimientos que indican la ruta ideal a seguir.
2. Mida el rendimiento del sistema.
3. Compare con ciertos estándares.
4. Realizar acciones correctivas.
  - Control de presupuesto.
  - Auditoria: examina principios contables y cifras.
  - Control de calidad: verifica la calidad.

#### **b. Elementos del sistema de control**

1. Estándares o leyes.

2. Fuente de alimentación.
3. Método para medir el desempeño.
4. Método comparativo.
5. Método de retroalimentación.
6. Método efector del motor.

### **Clases de Control.**

El control se conceptualiza como el examen de acciones, para descubrir posibles desviaciones de lo planificado, desviaciones que serán corregidas por el uso de un sistema determinado cuando superen los límites permitidos. Además, puede ser definida como la medida de acciones acordadas por las exigencias de los planes. El propósito primordial es afirmar el cumplimiento de las metas básicas de la entidad. Esto requiere conocer las acciones que se están llevando a cabo, la correlación entre estas acciones con respecto a las metas y la eliminación de las dificultades que pueden obstaculizar el logro de los objetivos establecidos. Este monitoreo de la regulación o acción de la actividad, el control finalmente, alcanza varios significados si es aplicada a la organización, a la Cibernética, a la administración, o a la Teoría de Sistemas.

### **El control interno.**

El Diccionario de la lengua española conceptualiza el control como la operación y consecuencia de inspeccionar, comprobar, intervenir o fiscalizar. Word Reference, por ejemplo, constituye que la implicancia del control interno comprueba e inspecciona una cosa (por ejemplo, control de sanidad, calidad, etc.), tener autoridad sobre algo (por ejemplo, perder el

control del automóvil) o examinar algo (por ejemplo, controlar gastos, velocidades, etc.), a una categoría académica, en lo que respecta al análisis del ciclo de gestión y sus cargos, el control se conceptualiza como “la comprobación y corregir el desempeño para asegurar que se ha cumplido las metas de la institución y los planes diseñados para lograrlos”. En el mismo sentido, el control como actividad de gestión "es el proceso de supervisión de las actividades para asegurar que se llevan a cabo como se planifica y modificar cualquier importante desviación”.

### **Trascendencia del control interno**

Puede verse en dos direcciones el control interno: de manera administrativa y contable, y que a la vez es integrado como un todo, de ahí su importancia.

El control interno administrativo: son procesos y técnicas que están relacionadas con las actividades no financieras de la organización y con las políticas, directivas e informe administrativo. Son referidos de manera indirecta a los estados financieros.

Generalmente se describe como un plan de procedimientos, organización y registros que se ocupan de los conocimientos de disposición de gestión que conducen a la autorización de actividades, hace lo posible para asegurar que las acciones reales concuerden con las actividades planeadas.

Antes de hablar de eficiencia administrativa es fundamental tener en cuenta que las instituciones tienen que asegurarse de que no le pueden despojar sus recursos, deben tener un control, tener una

excelente contabilidad y así hacer que el sistema de Control Interno funcione bien. Por ende, es el punto de partida para establecer el control interno contable.

El Control Interno de contabilidad: radica en los procedimientos, métodos y planeamiento organizativo que se relaciona sobre todo con la defensa de los activos y para certificar que las cuentas y los informes financieros sea confiable.

La correcta aplicación de los procedimientos y métodos debe proporcionar una razonable seguridad, de que las operaciones se llevan a cabo según las instrucciones de la gestión, son registradas de manera oportuna, y los estados financieros se preparan de manera correcta de acuerdo con dichas políticas u otro criterio que se aplica a los mismos.

### **Campo de aplicación del control interno**

- **Control interno gerencial.** El control interno de gestión, es una actividad usada para referir las medidas tomadas por los asociados y administradores de las entidades para administrar e inspeccionar las actividades de sus empresas. Habitualmente para una específica empresa refiere para su Sistema de Control Interno, como métodos específicos para llevar a cabo un control de los recursos y operaciones, varían de una entidad u organización a otra según el tamaño, dificultad, naturaleza y dispersión de la entidad. No obstante, el siguiente procedimiento debe ser parte de un Sistema de Control interno Gerencial eficiente:



1. Instituir metas, normas y objetivos (criterios).
  2. Examinar el desempeño y valorar los resultados (comparación).
  3. Toma medidas correctivas.
- **Control interno financiero.** Abarca en sentido amplio, la planificación de las organizaciones y técnicas, procesos y exámenes relacionados con la conservación de los recursos, así como la exactitud, oportunidad y fiabilidad en la presentación de datos financieros, especialmente, los estados financieros de la organización. También, integra los controles sobre los sistemas de aprobación y autorización, separación de actividades, entre las operaciones de registro y datos contables.
  - **Control interno administrativo.** Incluyen la planificación de la entidad y todas las técnicas y procesos concernientes principalmente con la efectividad en las actividades y el cumplimiento de las políticas de la empresa y generalmente están relacionados sólo indirectamente con los registros financieros. Incluyen más que todos los controles como examen estadístico, estudio de movimiento y tiempo, informe de operación, programas de capacitación del personal y controles eficaces.

El Control Administrativo comprende la planificación organizacional y los procesos y registros relacionados con los procesos de toma de decisiones que guían la autorización de las operaciones por parte de la administración. Se trata de aquellas

reglas que tienen relación con la eficacia operacional y la observación de las políticas establecidas en todas

- **Control interno contable.** Incluyen la planificación organizacional y todas las técnicas y procesos concernientes principalmente y de manera directa a la garantía de los bienes de la entidad y a la fiabilidad de los registros financieros. De manera general incluye los controles como la estructura organizacional y aprobando los informes y registros contables de las funciones de operaciones y seguridad de bienes con una auditoría interna.
- **Control interno empresarial.** El control es adecuado para apoyar a la entidad a alcanzar sus objetivos en ciertos momentos, con ciertos presupuestos disminuyendo cualquier riesgo partícipe en el logro de sus metas; también crea una confianza mayor con terceros, con sus trabajadores y con sus propietarios.

El control interno no sólo es significativo aplicar debido al hecho de obtener un tipo de certificación, siendo una de las metas porque esta certificación facilita adquirir nuevos contratos, y además, a menudo son requisitos para el logro de algún tipo de certificación comercial. Asimismo, es significativo porque si en una entidad empresarial realizan comparaciones con un antes y un después de la ejecución del control interno se dará cuenta que habrá una mejora de todos los tipos de procesos en términos de tiempo, calidad, seguridad, desarrollo, fiabilidad, etc. Lo que

significa un aumento de las entidades ya que tendrá mayor seguridad para crear confianza con sus clientes.

## **2.3 Marco conceptual.**

### **2.1.1. Control.**

#### **Definición del control.**

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control, primero para sobrevivir utilizando formas simples, gritando, utilizando piedras, marcas o simplemente utilizando sus manos, para con el devenir del tiempo utilizara el control para organizar mejor los impuestos y a la población, a raíz de la conformación de grupos humanos grandes que posteriormente se constituyeron estados.

El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando las medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

**Colbert & Bowen (1999)** señala que en el informe COSO existe una preeminencia del objetivo de información financiera con relación a cualquier otro tipo de información, hecho que puede resultar problemático en las organizaciones públicas y sin ánimo de lucro en las que la información no financiera tiene una gran relevancia.

**Barreto (2002)** sostiene que el control efectivo consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto.

**Claros y León (2012)** señalan que el informe COSO define al control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otros personal designado, diseñado para proporcionar razonable respecto del logro de los objetivos en las tres categorías siguientes: eficacia y eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes y regulaciones. En el libro, el control interno como herramienta de gestión y evaluación, expresaron que en Julio de 2002, el gobierno de Estados Unidos aprobó la Ley Sarbanes - Oxley, como mecanismo para endurecer los controles de las empresas y devolver la confianza perdida. El texto legal abarca temas como el buen gobierno corporativo, la responsabilidad de los administradores, la transparencia, y otras importantes limitaciones al trabajo de los auditores.

### **Importancia del control**

En todo sistema y/o proceso el control es fundamental porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarnos y corregirnos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto a manejo de los recursos por parte de los interesados. Aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establecer medidas para corregir las activadas, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamental al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo de evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

### **Principios del control**

Para que se constituya en un efectivo, control o sistema de control, es necesario seguir algunos principios, siendo estas las más importantes:

**Equilibrio:** a cada grupo conferido debe de proporcionarse el grado de control correspondiente. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

**Oportunidad:** el control para que se eficaz necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse ande de que se efectuó el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

**Desviaciones:** todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

**Excepción:** el control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y tiempo, delimitando

adecuadamente cuales funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

**Función controladora:** la función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controladora, ya que se pierde la efectividad el control. Este principio es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control no deben estar involucra con la actividad a controlar.

**González (2002)**, en su ensayo: auditoría y control interno, concluyo; En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble. Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. De manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implicó una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

### **Conceptos de Control Interno**

El control interno comprende el plan de la organización y todo los métodos coordinados y medidas, aportados dentro de una empresa, con el fin de salvaguardar sus actividades y verificar la confiabilidad de los datos contables y financieros.

**Andrade (2000)** sostiene la siguiente teoría: el control efectivo consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto. El control efectivo, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir desviación. El control interno efectivo al plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a los integrantes del gobierno de las empresas en el mejor desempeño de sus funciones efectividad de acuerdo con el COSO, los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de efectividad. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de manera diferente en momentos distintos.

De acuerdo con el informe COSO, cuando un sistema de control alcanza el estándar a continuación, puede considerarse un sistema “efectivo”. El control interno puede considerarse efectivo si: i) se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información financiera, económica y patrimonial de la entidad; y, iv) Si se cumple las leyes y normas aplicables.

Mientras que el control es un proceso, su efectividad es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita el buen gobierno corporativo de las empresas.

### **2.1.1.1.Objetivos del Control Interno**

Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

### **Limitaciones del Control Interno**

El control interno puede hacer mucho para proteger contra el fraude y asegurarla confiabilidad de los datos contables, Es importante sin embargo reconocer la existencia de limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno.

Pueden someterse errores en la ejecución de los procedimientos de control, como resultado de descuidos, incomprensión de las instrucciones o de otros factores humanos. La alta gerencia puede evadir el control interno, al igual que aquellos



procedimientos de control que dependen de la separación de obligaciones, mediante la colusión entre los empleados.

La amplitud de los controles internos adoptados por un negocio está limitada por coincidencias de costo; mantener un sistema de control interno tan perfecto que haga que cualquier fraude sea imposible generalmente costaría más de lo que justificaría la amenaza de pérdida de fraude.

Especialmente en un negocio pequeño, frecuentemente es imposible separar por completo la custodia de los activos de la función del registro contable

### **Métodos de evaluación del control interno**

Los métodos de evaluación o compulsas del control interno se han llegado a clasificar en cuatro: descriptivo, narrativo, cuestionarios y método gráfico; aunque para Santillana existe un corto método, denominado detección de funciones incompatibles.

#### **1. Muestreo estadístico**

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- La muestra debe ser representativa.

- El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno.
- El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada.
- Siempre abra un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

## **2. Método de cuestionario**

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Promedio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos, los cuales ayudaran a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación e cuestionarios ayudaran a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

## **3. Método Narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

## **4. Método Grafico.**

También llamado de flujo gramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica de las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos

convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad. Tiene como ventajas que:

- Identifica la ausencia de controles financieros y operativos
- Permite una visión panorámica de las operaciones o de la entidad
- Identifica desviaciones de procedimientos.
- Identifica procedimientos que sobran o que faltan.

Facilita el entendimiento de las recomendaciones del auditor a la gerencia sobre asuntos contables o financieros.

### **Técnicas de Evaluación**

#### **1. Técnica de verificación ocular**

Entre estas se encuentran:

- Comparación
- Observación
- Revisión selectiva
- Rastreo

#### **2. Técnicas de verificación verbal**

- Indagación

#### **3. Técnicas de verificación escrita**

- Análisis
- Conciliación
- Confirmación

#### **4. Técnicas de verificación documental**

- Comprobación
- Computación

#### **5. Técnicas de verificación física**

- Inspección

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

##### **3.1.1. El tipo de Investigación**

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación descriptiva; describen los hechos como son observados. No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cuantitativos y cualitativos. (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2003).

##### **3.1.2. Nivel de la Investigación**

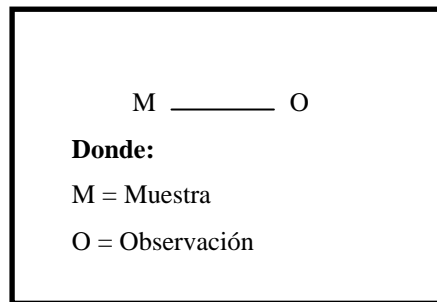
La investigación es de nivel descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de la variable en estudio. Así también nos permitió conocer las características más relevantes y específicos de los fenómenos, situaciones, contextos y eventos. El análisis estadístico, es univariado porque sólo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

##### **3.1.3. Diseño de la Investigación**

Atendiendo al tipo de investigación, el diseño asumido para la presente investigación es: no experimental-descriptivo.

No experimental, porque esta investigación permitió observar los fenómenos tal y como se dan en la realidad. Asimismo, no se manipuló deliberadamente las variables de investigación.

Dentro del diseño no experimental, se aplicó el diseño Transversal, el cual recolecta datos en un sólo momento, en un tiempo único, para describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, et al, 2003).



### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

Identificar la población es un elemento esencial en la investigación, por eso la población de un estudio es el universo de una investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros. Basándose en esto, se puede decir que las características de la población se deben delimitar con la finalidad de establecer el parámetro maestra.

Para la realización de la investigación se tomó como población finita y accesible conformada por los directivos y trabajadores de la empresa Sodexo S.A.

N= 50 directivos y trabajadores.

n = 50 directivos y trabajadores.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra objeto de investigación como subconjunto representativo y finito extraído de la población antes identificada se seleccionó de acuerdo con la técnica de

muestreo no probabilística, según el enfoque de Arias (2006) quien dice que: “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. En consecuencia, los criterios establecidos para la selección de la muestra son los siguientes: La muestra se obtendrá haciendo los respectivos cálculos de la población total.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Control Interno	Ambiente de Control	Filosofía de la Dirección	¿La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal?	
		Integridad y Valores Éticos	¿La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal?	
		Administración Estratégica	¿Conoce usted la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la Empresa Sodexo S.A. 2015?	
		Estructura Organizacional	¿Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad?	
		Administración de los Recursos Humanos	¿Se realiza evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las diferentes áreas organizativas?	
		Competencia Profesional	¿Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación?	
		Asignación de Autoridad y Responsabilidad	¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?	
		Órgano de Control Institucional	¿Tiene conocimiento del OCI?	
		Evaluación de Riesgo	Planeamiento de la administración de riesgo	¿La Empresa Sodexo S.A. 2015 tiene elaborado un plan de administración de riesgos?
				Identificación de riesgo



	Valoración de riesgo	¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?
Actividades de Control	Procedimiento de autorización y aprobación	¿La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades?
	Segregación de funciones	¿Las funciones están establecidas sistemáticamente a un cierto número de cargos para asegurar la existencia de revisiones efectivas?
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	¿La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?
	Rendición de cuentas	¿Se realizan rendición de cuentas de manera periódica?
	Comunicación interna	¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad?
Información y Comunicación	Comunicación externa	¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?
	Canales de comunicación	¿Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios?
	Actividades de prevención y monitoreo	¿La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados?
Supervisión	Seguimiento de resultados	¿Cuándo se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos?

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Debido a que la investigación planteada se desarrolla en el ámbito de un diseño de campo o no experimental, la técnica e instrumento de recolección de datos que se utiliza es la siguiente: Para la recolección de datos directos la técnica de la encuesta escrita, cuyo instrumento de recolección de datos a emplear es el cuestionario de preguntas cerradas de tipo dicotómicas, el cual, se aplicó a un número cincuenta (50) directivos y trabajadores que están bajo la subordinación del presidente Comunal.

Así mismo se utilizó la técnica de la Observación donde registramos los datos más significativos de la unidad de observación.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Cuestionario estructurado: comprendido un conjunto de preguntas con sus respectivas alternativas de respuesta.

### **3.5. Plan de análisis**

En esta fase se aplicara el programa Microsoft Excel, con la finalidad de procesar los datos en la tabulación y la presentación respectiva de las tablas y gráficos

### 3.6. Matriz de consistencia

**Tabla 2**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<b>Problema General.</b> ¿Cómo es el Control Interno en la Empresa Sodexo, 2015	<b>Objetivo general</b> Conocer el Control en la Empresa Sodexo S.A. 2015	El control interno es importante para la Empresa Sodexo S.A. 2015.	<b>Tipo:</b> cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo.
<b>Problema específico</b> ¿Cómo es el Ambiente de Control en la Empresa Sodexo S.A. 2015?	<b>Objetivos específicos</b> - Describir el Ambiente de Control en la Empresa Sodexo, 2015		<b>Diseño de Investigación:</b> No Experimental <b>Descriptivo</b>
¿Cómo es la Evaluación de Riesgo en la Empresa Sodexo S.A. 2015	- Identificar la Evaluación de Riesgo en la Empresa Sodexo, 2015		<b>Encuesta:</b> Cuestionario
¿Cómo son las Actividades de Control en la Empresa Sodexo S.A. 2015?	- Determinar las Actividades de Control en la Empresa Sodexo, 2015		<b>Observación:</b> Ficha de observación
¿Cómo es la Información y Comunicación en la Empresa Sodexo S.A. 2015?	- Identificar la Información y Comunicación en la Empresa Sodexo, 2015		
¿Cómo son los procedimientos de Supervisión en la Empresa Sodexo S.A. 2015?	- Describir los procedimientos de Supervisión en la Empresa Sodexo S.A. 2015		

### 3.7. Principios éticos

El principio ético en la elaboración de tesis se basó en algunos aspectos que detallamos de la siguiente manera:

La Conciencia moral: La ley es la norma de lo que debe hacerse como bueno y evitarse como malo, por eso es que el contador se encuentra en una encrucijada cuando se le ordena que altere, que maquille o desvíe informaciones que de alguna manera, se pone en juego su moral ética. El tesista debe ser justo y honrado.

Compañerismo: Entre los profesionales debe existir la armonía y estimación, pues éstos son el resultado de las buenas relaciones producto de las actuaciones civilizadas regidas por normas preestablecidas.

Solidaridad: Somos solidarios de hechos con la sociedad en que vivimos. El realiza un acto solidario cuando cumple con los principios y normas que rigen el ejercicio de la profesión y se une, a fin de que sus metas y objetivos se materialicen de una manera real y positiva.

Respeto mutuo: El respeto mutuo es una de las normas más importantes que deben cumplir, porque es así como damos muestras de apego a los más elementales principios éticos. Debe prevalecer su trato sincero y honorable. Datos de la información: Los datos de la información sólo se utilizarán como datos académicos sin dañar la integridad de la unidad.

#### IV. RESULTADOS

La aplicación de los instrumentos hizo posible la recolección de datos; en la que se utilizó un cuestionario estructurado cuyos resultados se organizaron en base a los objetivos de la investigación. Los propietarios, gerentes y/o representantes legales que participaron en la investigación laboran en el ámbito objeto de estudio

##### 7.1.1 Datos del representante legal de la Empresa.

Tabla 1  
Edad del representante legal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	0	00,0
30 a 40 años	5	10,0
40 a 50 años	10	20,0
50 a más años.	35	70,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 encuestados, el 70% de ellos manifestó que el representante legal cuenta con más de 50 años, al contrario 20% dijeron tener entre 40 a 50 años; asimismo el 10% manifestó tener entre 30 y 40 años.

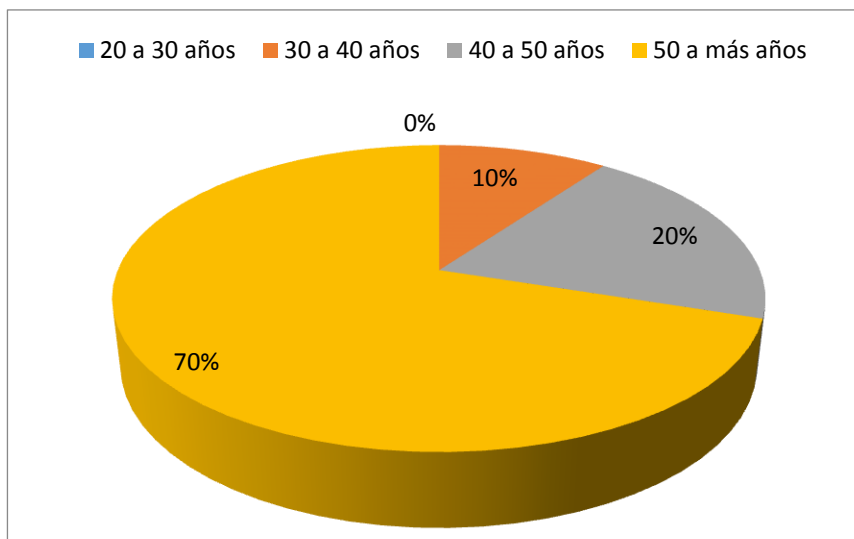


Figura 1. Edad del representante legal de la empresa

Fuente: Tabla 1.

Tabla 2  
Sexo del representante legal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	29	58,0
Femenino	21	42,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 encuestados, el 58% son varones, al contrario el 42% son mujeres. Este hecho de investigación significa que hay equidad de género en la población encuestada.

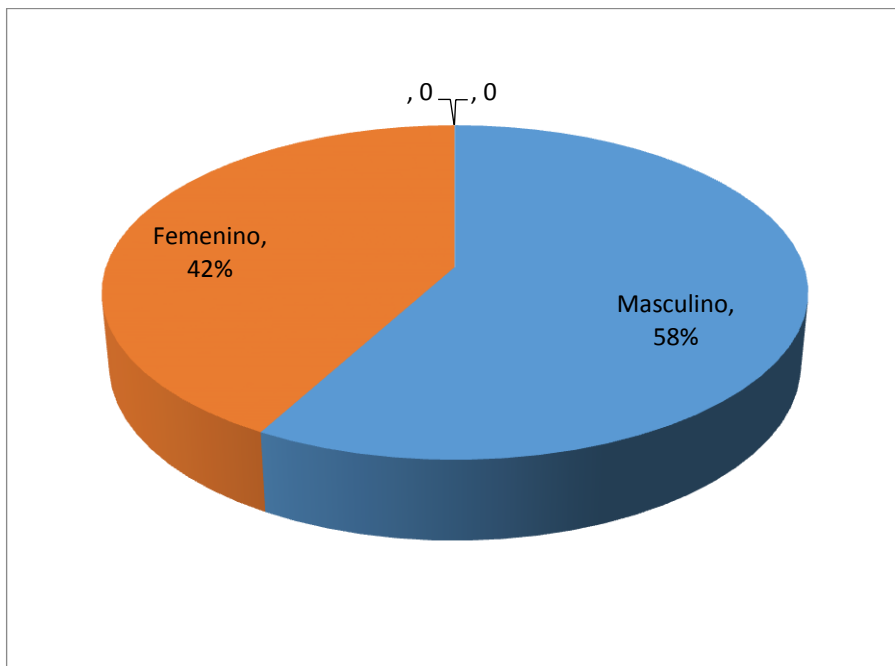


Figura 2. Sexo del representante legal de la empresa

Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

Grado de Instrucción del representante legal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Incompleta	0	00,0
Secundaria Completa	0	00,0
Superior No Universitaria Incompleta	4	08,0
Superior No Universitaria Completa	3	06,0
Superior Universitaria Incompleta	14	28,0
Superior Universitaria Completa	29	58,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** El 58% de los encuestados manifestaron tener estudios universitarios, al contrario el 28% que tenía estudios universitarios incompletos, el 8% manifestó que tenía estudios superiores no universitarios incompletos y 6% estudios no universitarios completos.

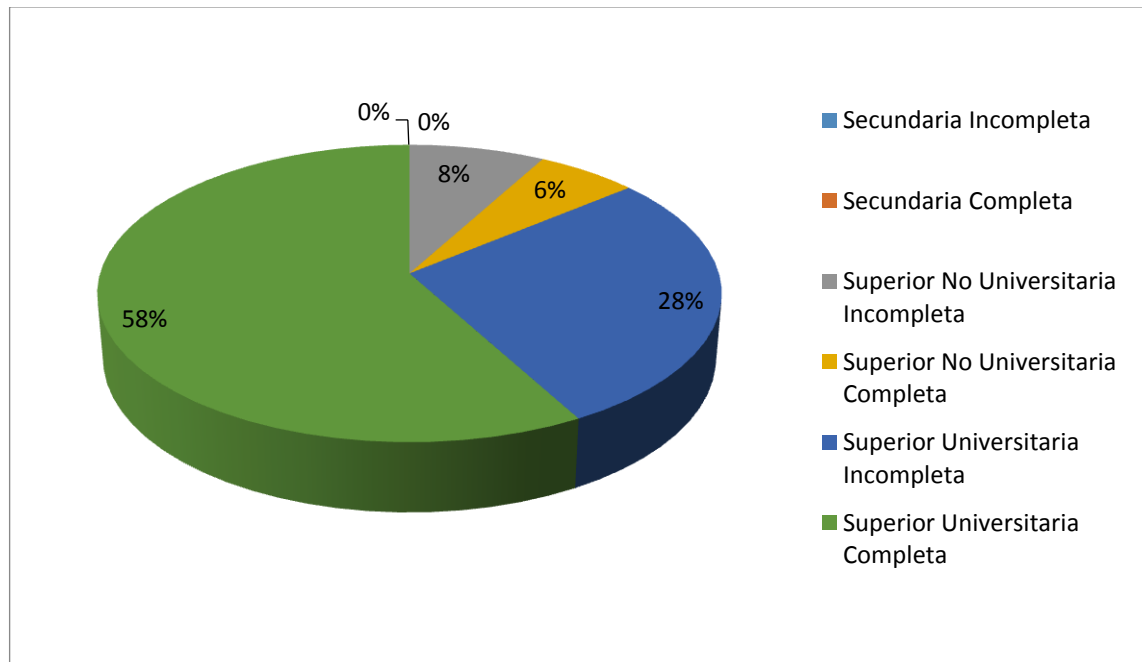


Figura 3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa

Fuente: Tabla 3.

Tabla 4  
Estado civil del representante legal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	0	00,0
Conviviente	12	24,0
Casado	34	68,0
Divorciado	1	02,0
Desconoce	3	06,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** El 68% de los encuestados manifestaron estar casados al contrario el 24% son convivientes, el 6% que desconocía su estado civil y el 2% que era divorciado. Este hecho de investigación significa que la mayoría de los encuestados conocen el estado civil del representante legal y 6% no tienen conocimiento del estado civil ya que eran nuevos trabajadores con 12 días de trabajo.

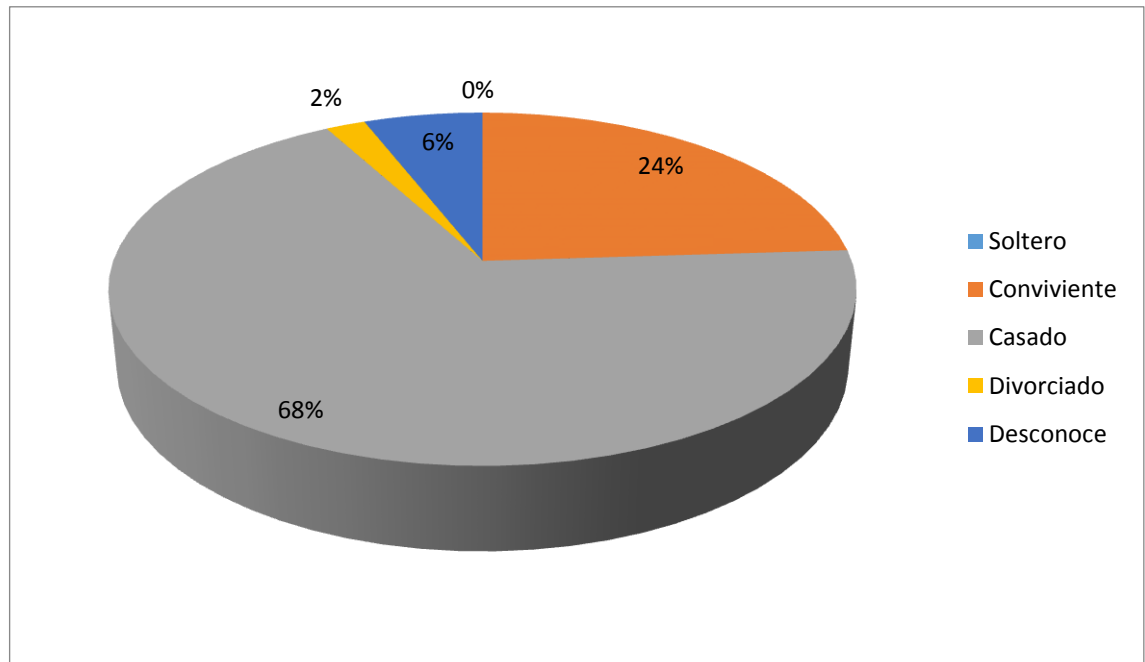


Figura 4. Estado civil del representante legal de la empresa

Fuente: Tabla 4.



### 7.1.2 Características de la Empresa.

Tabla 5

Tiempo en el mercado de la empresa Sodexo Perú SAC.

Antigüedad - Años	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	1	02,0
4 a 6 años	1	02,0
7 a 10 años	6	12,0
11 a 15 años	8	16,0
15 a más años	34	68,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 68% de los encuestados manifestaron que la empresa viene funcionando más de 15 años al contrario el 16% afirmó que tenía entre 11 a 15 años, el 12% entre 7 a 10 años y el 2% entre 1 a 3 años y 4 a 6 años sucesivamente. Este hecho de investigación significa la mayoría de los encuestados conocen la existencia de la empresa en el mercado y 2% desconocen la antigüedad de la empresa en el mercado.

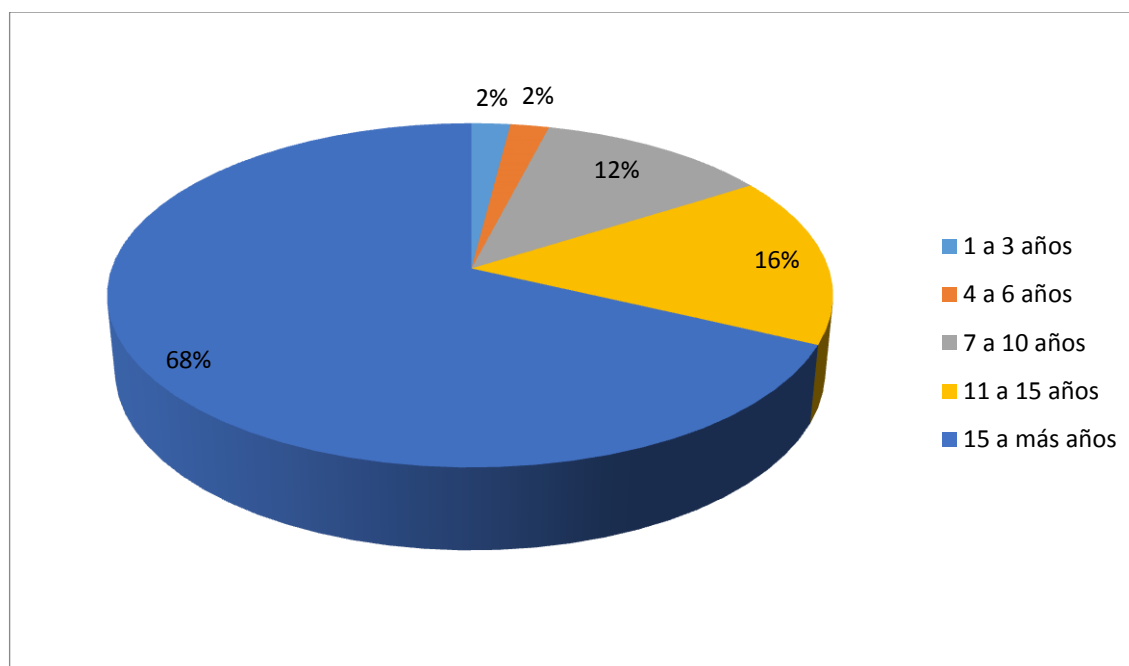


Figura 5. Tiempo en el mercado de la empresa

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6  
Formalidad de la empresa Sodexo Perú SAC.

Formalidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 100% de los encuestados afirmaron que la empresa es formal. Este hecho de investigación significa los datos recolectados serán válidos.

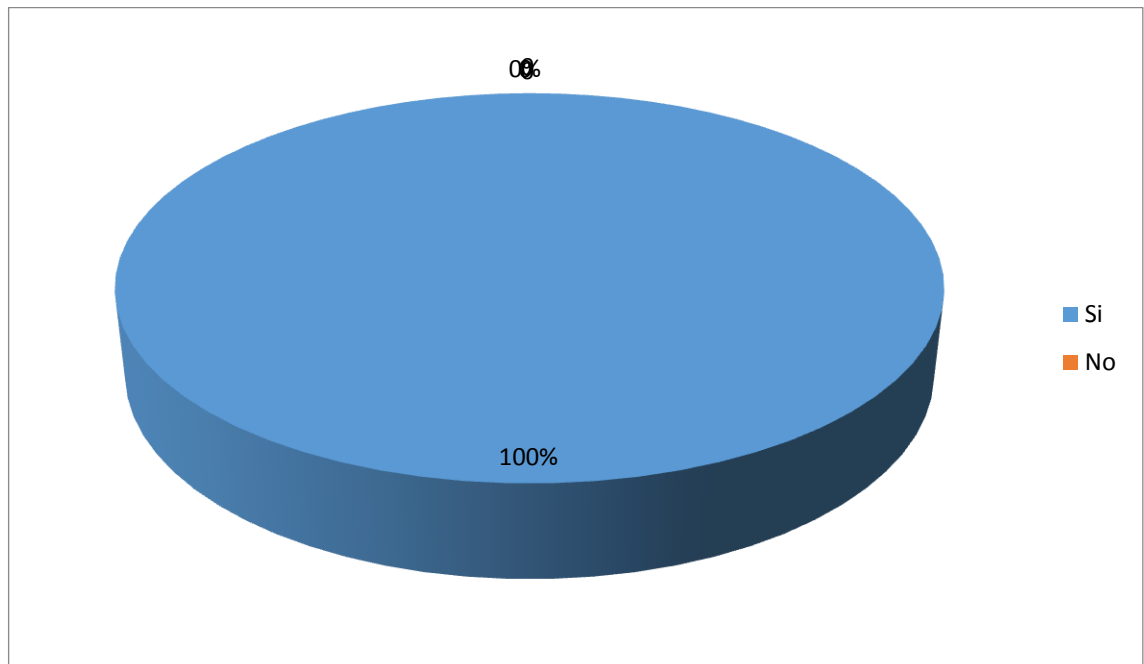


Figura 6. Formalidad de la empresa

Fuente: Tabla 6.

Tabla 7  
Cantidad de trabajadores en la empresa Sodexo Perú SAC.

Nº de Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
50 a 100 trabajadores	0	00,0
100 a 200trabajadores	3	06,0
200 a 400trabajadores	5	10,0
400 a 600trabajadores	11	22,00
600 a más	31	62,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 62% de los encuestados que hay más de 600 trabajadores en el campamento minero Antamina y al contrario un 20% confirmó que hay entre 400 y 600 trabajadores y 10% entre 200 y 400 trabajadores y un 6% afirma que hay entre 100 a 200 trabajadores.

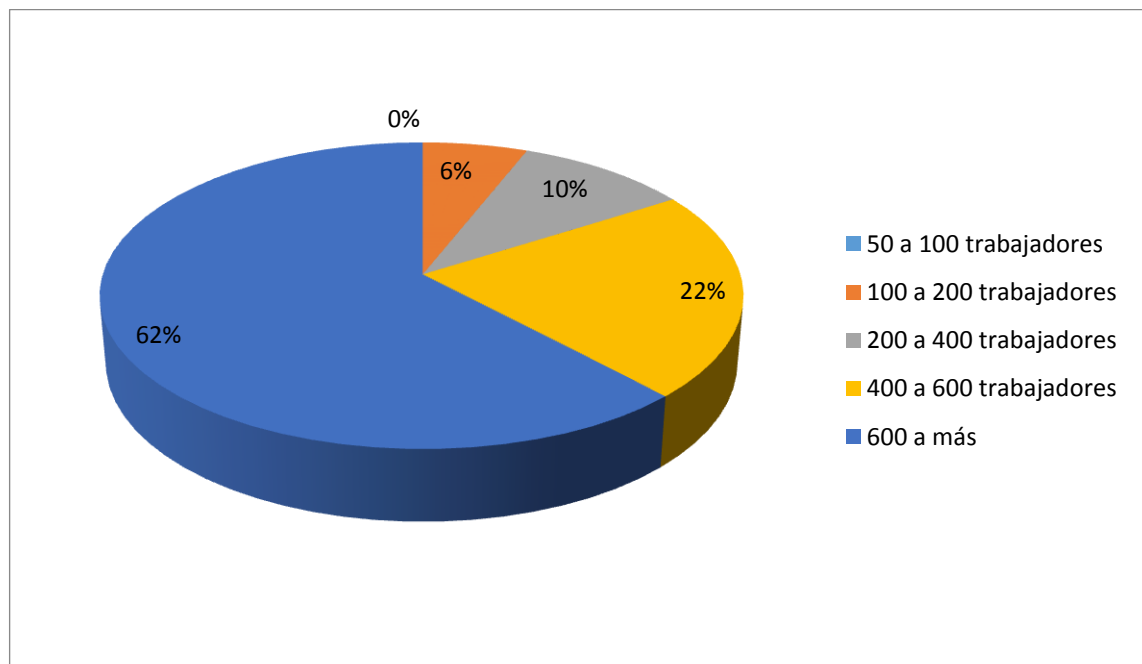


Figura 7. Cantidad de trabajadores de la empresa

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8  
Finalidad de la empresa Sodexo Perú SAC.

Finalidad	Frecuencia	Porcentaje
Adquirir utilidades o ganancias	19	38,0
Brindar oportunidades laborales	4	08,0
Generar Ingresos propios	3	06,0
Satisfacer la necesidad de los clientes	17	34,00
Obtener posicionamiento en el mercado.	07	14,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 38% de los encuestados afirman que la finalidad de la empresa es adquirir utilidad y ganancias, y al contrario un 34% afirma satisfacer la necesidad de los clientes y 14% obtener posicionamiento en el mercado, el 8% brindar oportunidad laboral y el 6% generar ingresos propios.

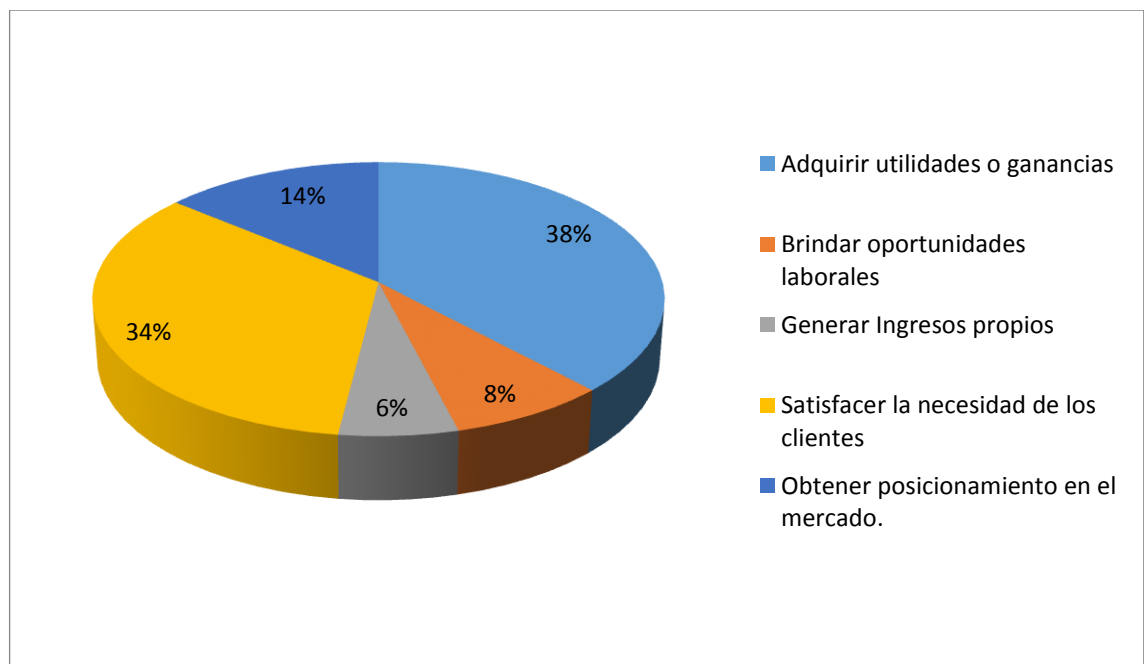


Figura 8. Finalidad de la empresa

Fuente: Tabla 8.

### 7.1.3 Control Interno de la Empresa.

Tabla 9  
Código de ética de la empresa Sodexo Perú SAC.

Ética	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20,0
No	34	68,0
Desconoce	06	12,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 68% de los encuestados afirman que no existen un código de ética, y al contrario un 20% afirma que si existen un código de ética y un 12% desconoce si existe un código de ética de en la empresa.

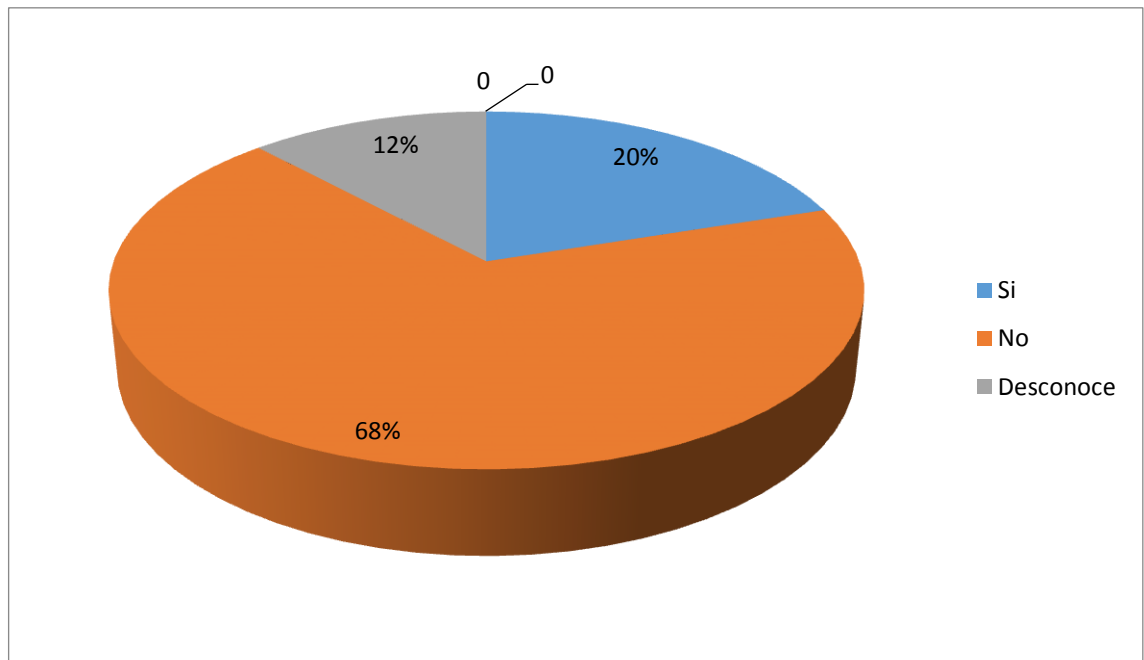


Figura 9. Código de ética de la empresa

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10  
Supervisión por Áreas de la empresa Sodexo Perú SAC.

Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	3	06,0
No se cumple	6	12,0
Se cumple insatisfactoriamente	12	24,0
Se cumple aceptablemente	7	14,0
Se cumple en alto grado	19	38,0
Se cumple plenamente	3	06,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 38% de los encuestados manifestaron que la supervisión se cumple en alto grado, el 24% manifestó que se cumple insatisfactoriamente, el 14% manifestó que se cumple aceptablemente, el 12% manifestó que no se cumple y el 6% se cumple plenamente y otro 6% no sabe al respecto de la supervisión. Esto conlleva a un desconocimiento de casi de un 50% desconoce los trabajos de supervisión.

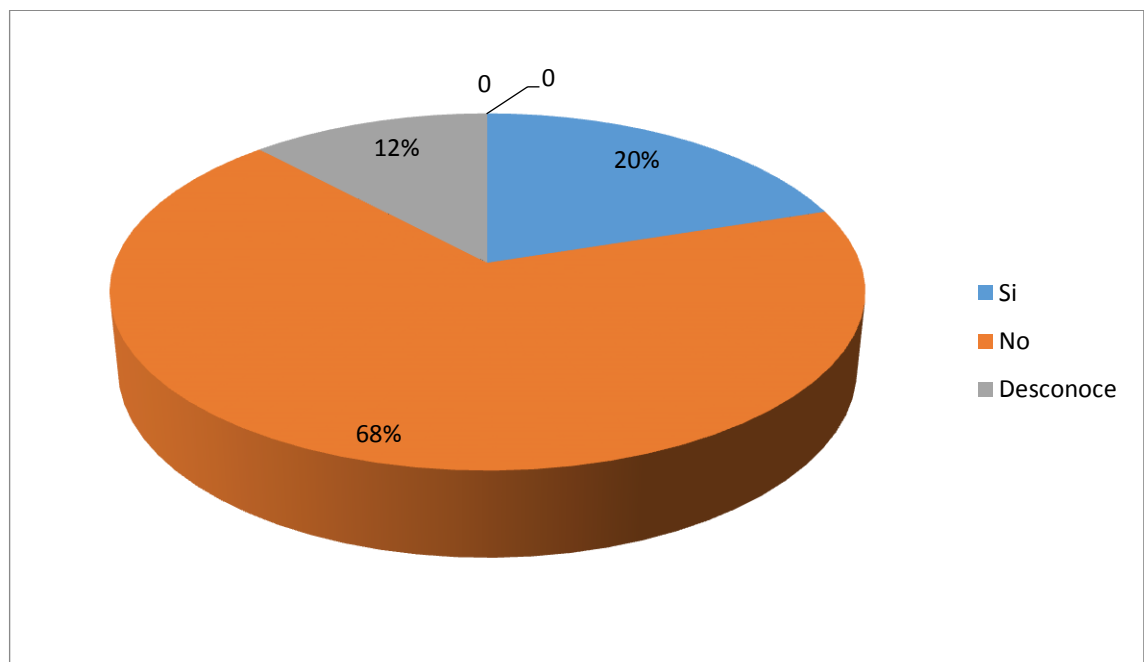


Figura 10. Código de ética de la empresa

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11  
Estructura organización de la empresa Sodexo Perú SAC.

Estructura Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22,0
No	31	62,0
Desconoce	8	16,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 62% de los encuestados manifiestan que no existe de un organigrama estructura, y al contrario el 22% afirman sobre la existencia de un organigrama estructura, pero el 16% desconoce sobre la existencia del organigrama estructural. Este hecho de investigación significa los datos recolectados hay cierta desconocimiento de la existencia de un organigrama estructural.

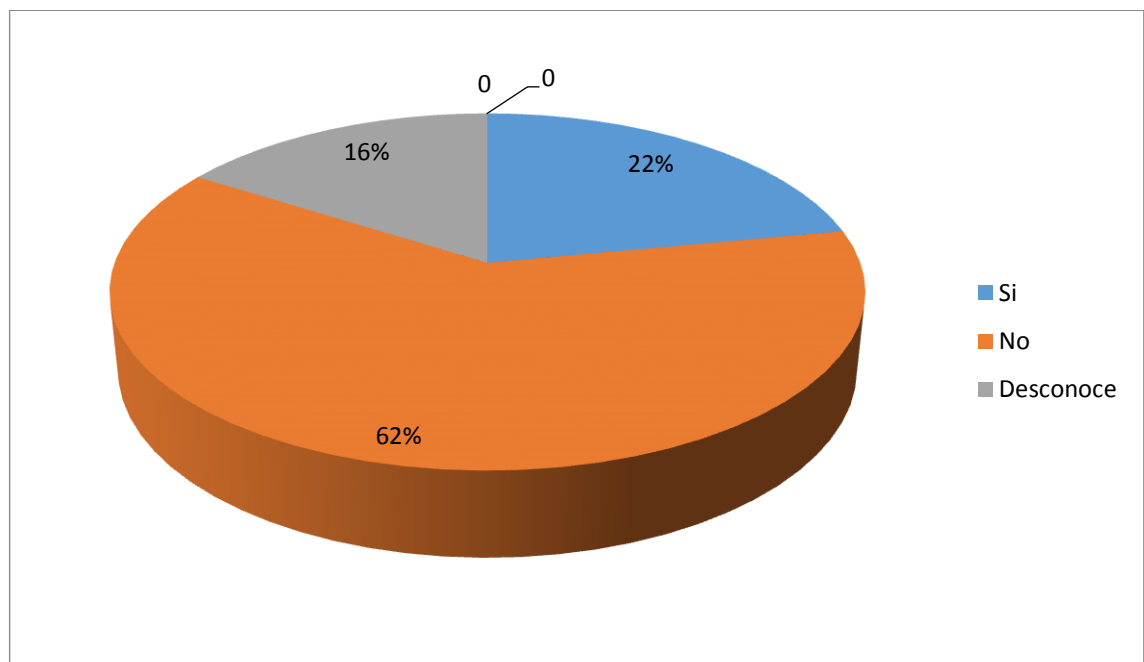


Figura 11. Estructura Organizacional de la empresa

Fuente: Tabla 11.

Tabla 12  
Evaluación constante del personal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	06,0
A veces	17	34,0
Casi Siempre	25	50,0
Siempre	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre son evaluados y el 10% manifiestan que siempre son evaluados, y al contrario el 34% manifestó que a veces son evaluados y un 6% manifestó que nunca los han evaluado. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan que más de un 50% son evaluados.

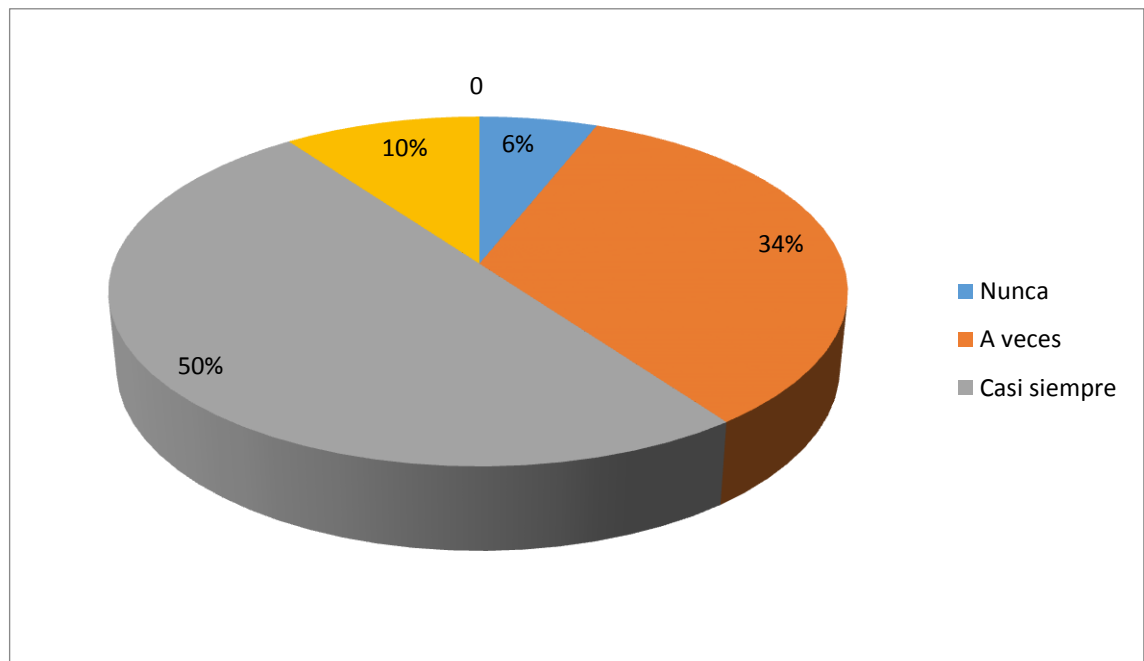


Figura 12. Evaluación constante del personal de la empresa

Fuente: Tabla 12.



Tabla 13  
Selección del Personal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Selección	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	18,0
A veces	28	56,0
Casi Siempre	9	18,0
Siempre	4	08,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 56% de los encuestados afirman que a veces realizan procesos técnicos de selección y un 18% manifestó casi siempre y un 8% manifestó siempre y al contrario un 18% afirmó que nunca se realiza un proceso técnico de selección de personal. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan que más de un 50% pasan por un proceso técnico de selección.

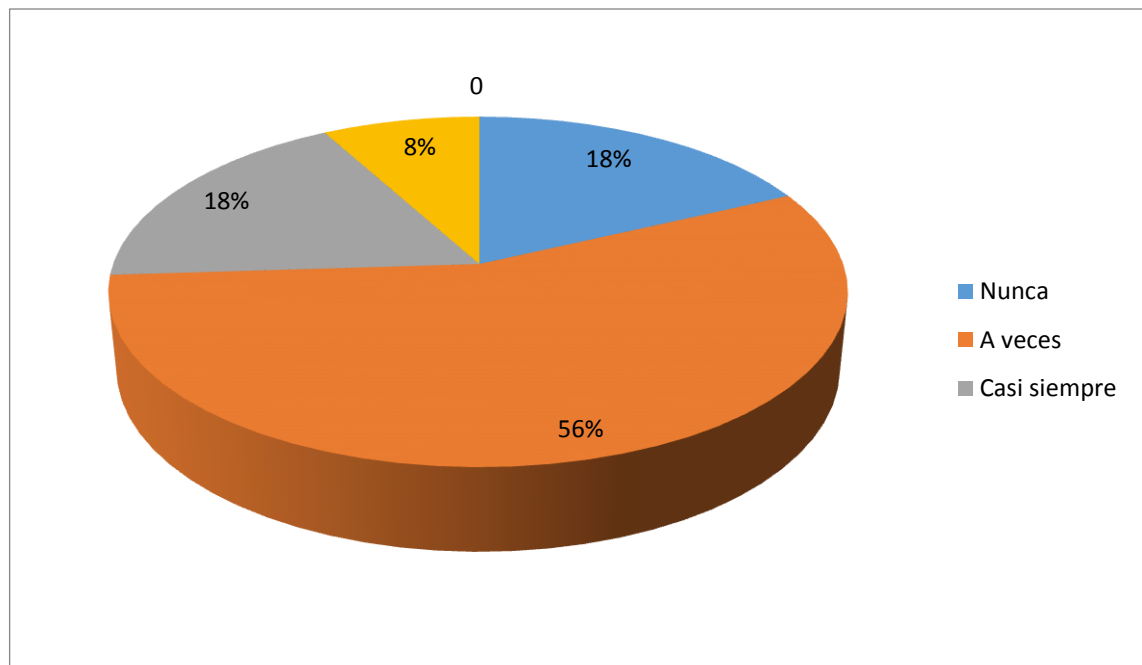


Figura 13. Selección Técnica del personal de la empresa

Fuente: Tabla 13.

Tabla 14  
Capacitación del Personal de la empresa Sodexo Perú SAC.

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	22,0
A veces	7	14,0
Casi Siempre	19	38,0
Siempre	13	26,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 38% de los encuestados afirman que casi siempre son capacitados y un 26% manifestó casi siempre son capacitados y un 14% manifestó que a veces son capacitados y al contrario un 22% afirmó que nunca son capacitados. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan no todos los trabajadores son capacitados en el área que le corresponde.

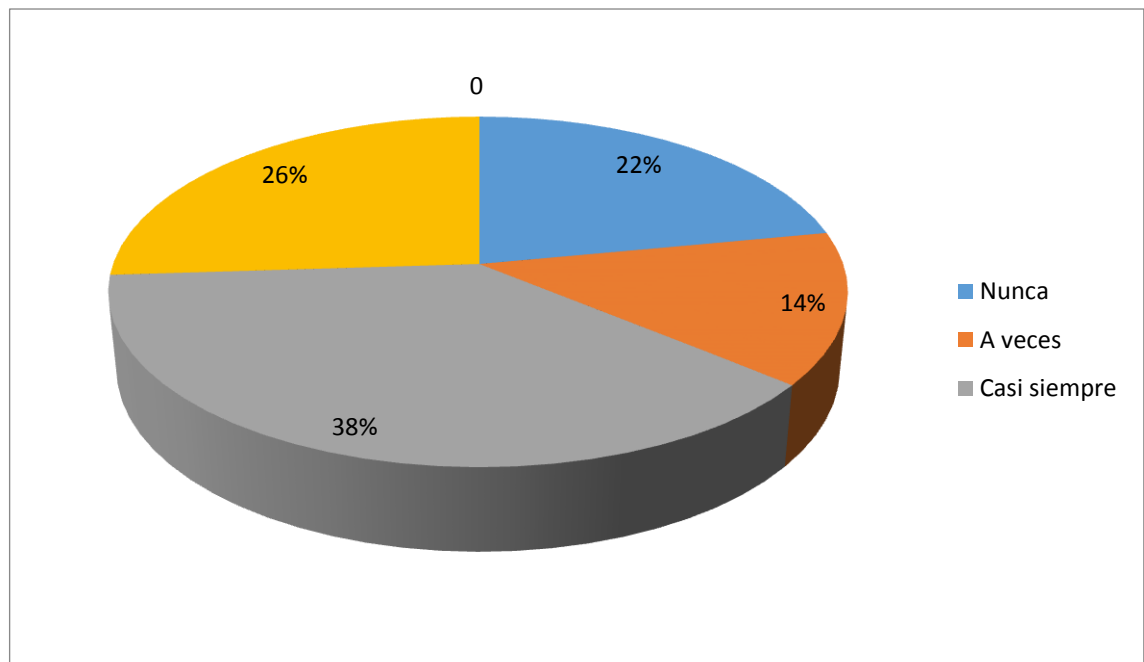


Figura 14. Capacitación del personal de la empresa4

Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Plan de Administración de Riesgos de la empresa Sodexo Perú SAC.

Plan de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	33	66,0
No se cumple	9	18,0
Se cumple insatisfactoriamente	3	06,0
Se cumple aceptablemente	2	04,0
Se cumple en alto grado	3	06,0
Se cumple plenamente	0	00,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 66% de los encuestados Respondieron que desconocían sobre la existencia de un plan de administración de riesgos y al contrario un 18% manifestó que no se cumplían y un 6% manifestó que se cumple insatisfactoriamente y otro 6% se cumple con un alto grado, un 4% se cumple aceptablemente. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan no todos los trabajadores el desconocimiento de la existencia de un Plan de Administración de Riesgos.

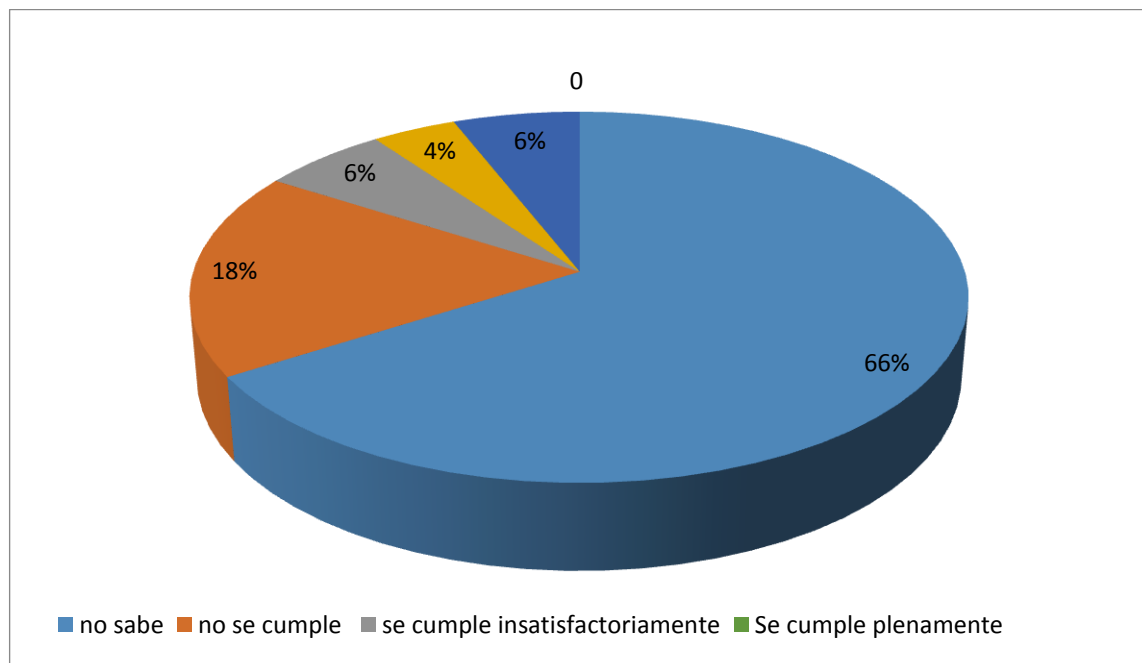


Figura 15. Plan de Administración de Riesgos del personal de la empresa

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

Eventos negativos que afectan el desarrollo de las actividades de la empresa Sodexo Perú SAC.

Efectos negativos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	06,0
A veces	6	12,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	29	58,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 58% de los encuestados manifestaron que siempre se han identificado los eventos negativos, un 24% manifestó que casi siempre un 12% a veces y al contrario un 6% manifestó que nunca se han identificado los eventos negativos. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan no todos los trabajadores no informan los eventos negativos que afectan las actividades de la empresa.

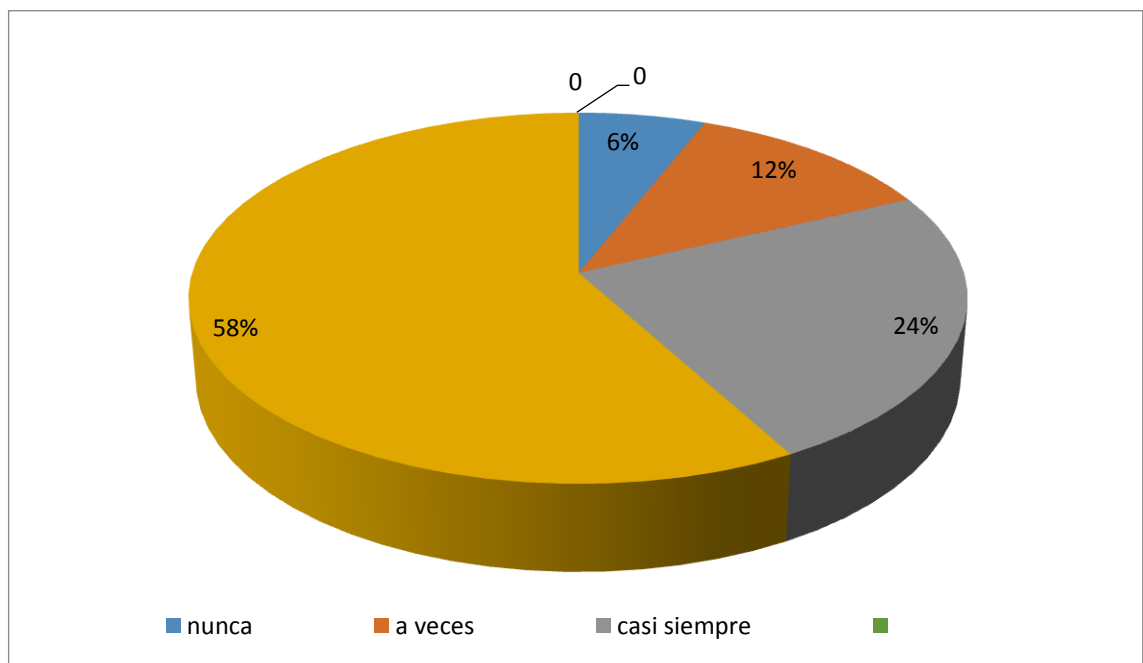


Figura 16. Efectos negativos que pueden afectar el desarrollo de la empresa

Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

Sistema de valoración de Riesgos de la empresa Sodexo Perú SAC.

Riesgos	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	08,0
No	7	14,0
Desconoce	39	78,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 78% de los encuestados manifestaron que desconocen sobre la implementación del sistema de riesgo, solo el 8% tiene conocimiento y de lo contrario un 14% afirma que no hay un sistema de riesgo. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan que la mayoría de los trabajadores desconocen sobre la existencia de un sistema de valoración de riesgos.

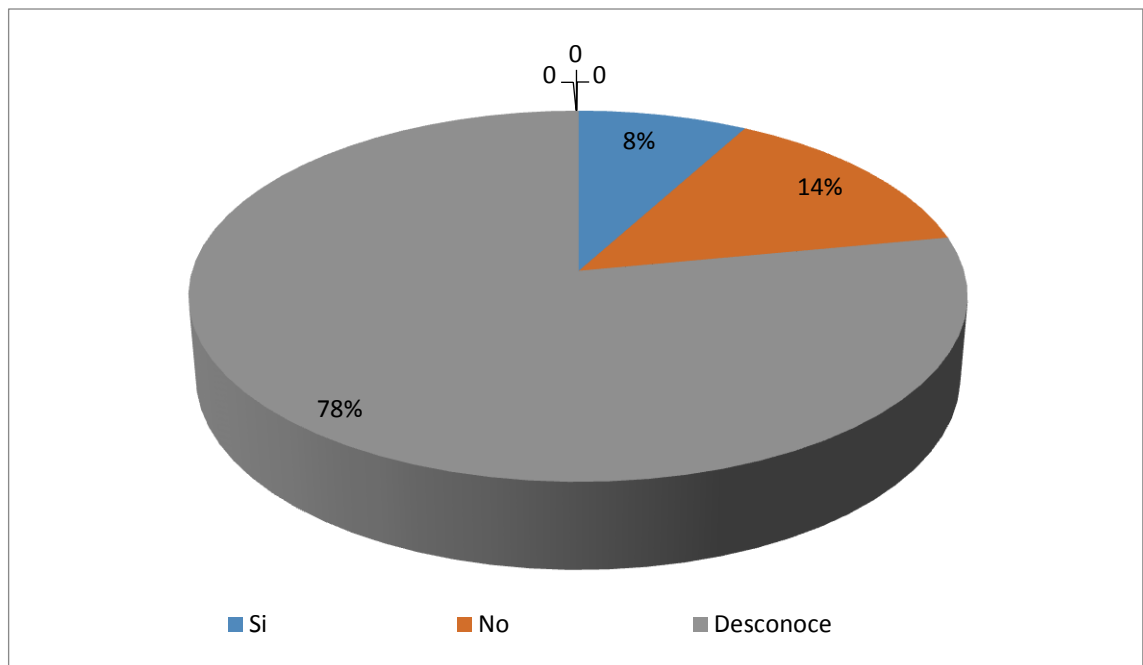


Figura 17. Sistema de valoración de riesgos de la empresa

Fuente: Tabla 17.

Tabla 18  
Acciones necesarias para afrontar los Riesgos evaluados de la empresa Sodexo Perú SAC.

Riesgos	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10,0
No	7	14,0
Desconoce	38	76,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 76% de los encuestados manifestaron que desconocen sobre las acciones para afrontar los riesgos, solo el 10% manifiesta que se toman acciones para afrontar los riesgos evaluados y de lo contrario un 14% afirma que no se han establecido acciones para afrontar los riesgos. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan que la mayoría de los trabajadores no realizan acciones para afrontar los riesgos evaluados.

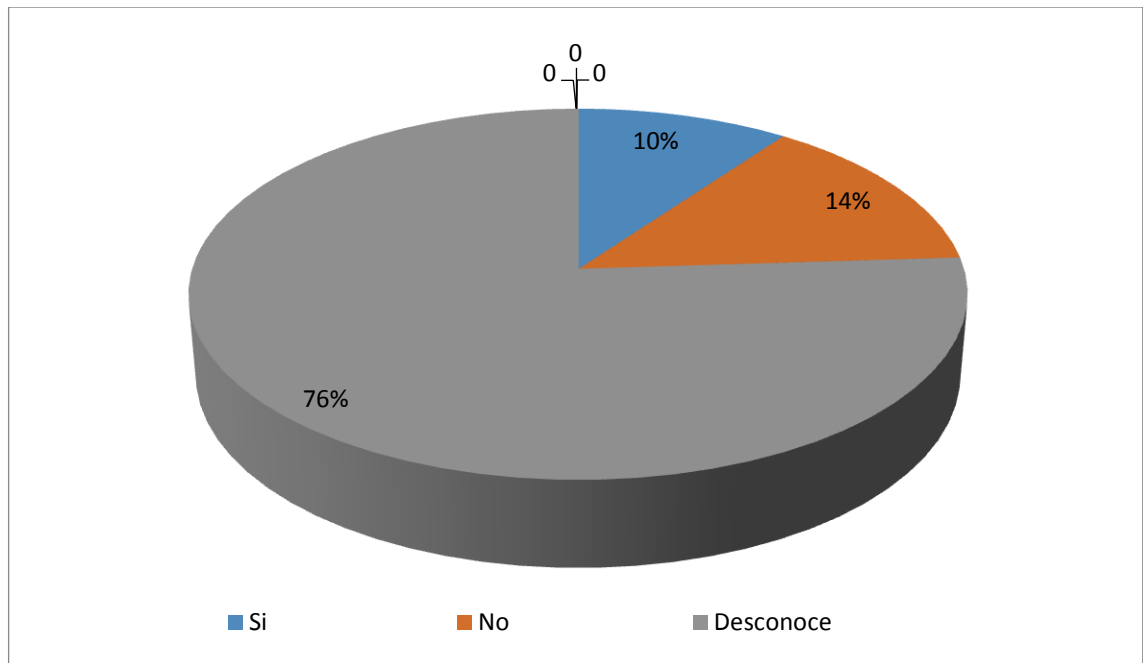


Figura 18. Acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados de la empresa

Fuente: Tabla 18.

Tabla 19  
 Áreas que brindan información fiable sobre las operaciones de la empresa Sodexo Perú SAC.

Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Hotelería	14	28,0
Catering	23	46,0
Recreación	01	02,0
Lavandería	07	14,0
Mantenimiento	05	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 46% de los encuestados manifestaron el área que le reporta una información fiable es el área de catering, seguidamente el área de hotelería con un 28%, luego con un 14% lavandería, un 10% Mantenimiento y finalmente en área de recreación con un 2%.

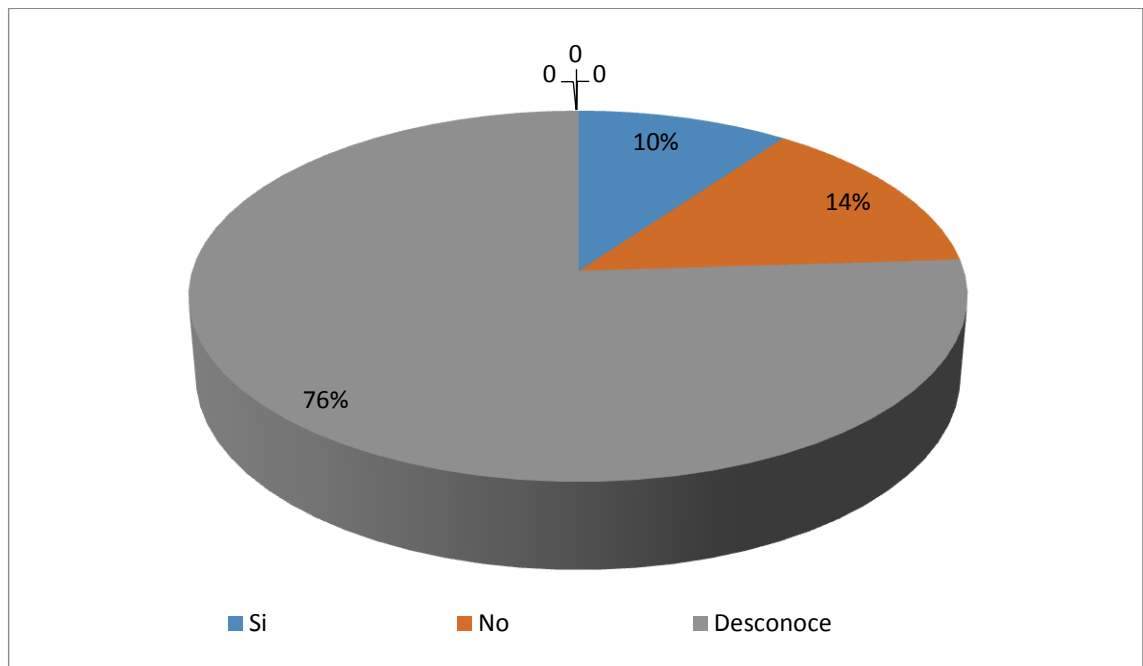


Figura 19. Área que brindan información fiable sobre las operaciones de la empresa  
 Fuente: Tabla 19

Tabla 20

La Empresa exige declaraciones juradas periódicamente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	16,0
No	42	84,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 84% de los encuestados Afirman que la empresa no solicita declaración juradas a los trabajadores y de lo contrario un 16% afirma que si presento sus declaraciones juradas. Este hecho de investigación significa que los datos recolectados manifiestan que la mayoría de los trabajadores no presentan declaraciones juradas a la empresa.

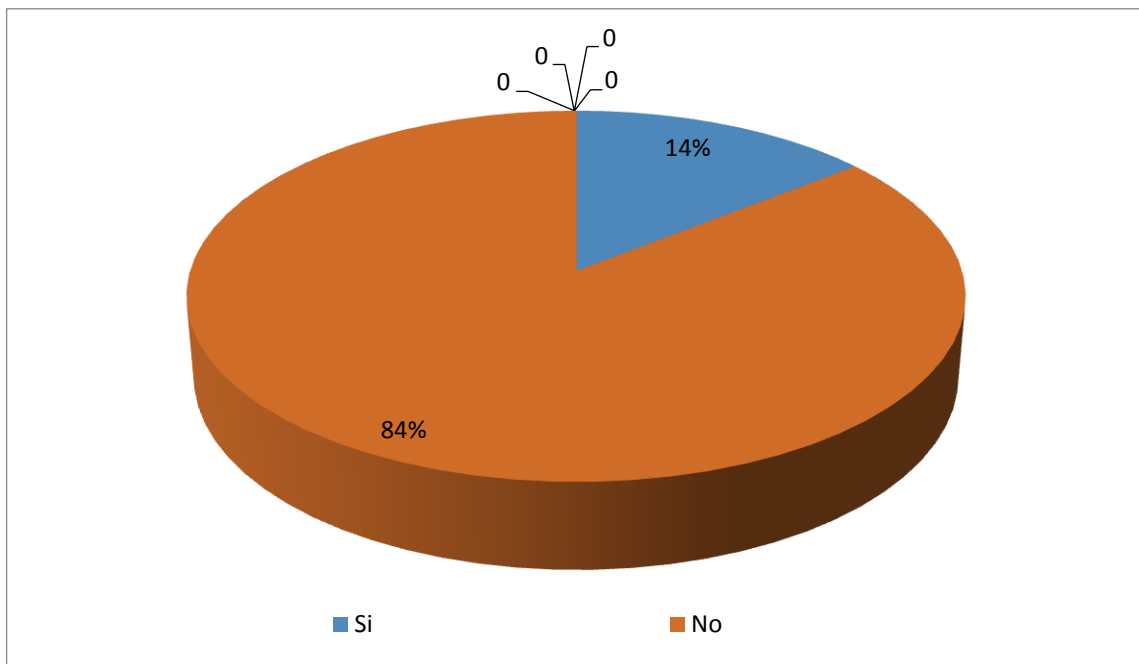


Figura 20. La empresa exige declaraciones periódicamente

Fuente: Tabla 20.



Tabla 21

Aplicación de un control interno en la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	86,0
No	7	14,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 86% de los encuestados manifestaron que si estarían de acuerdo con la aplicación de un control Interno y de lo contrario un 14% afirma que no estarían con aplicación de un control interno. Este hecho de investigación significa que un 14% de los encuestados necesitan capacitarse y tener conocimiento en que consiste el control interno.

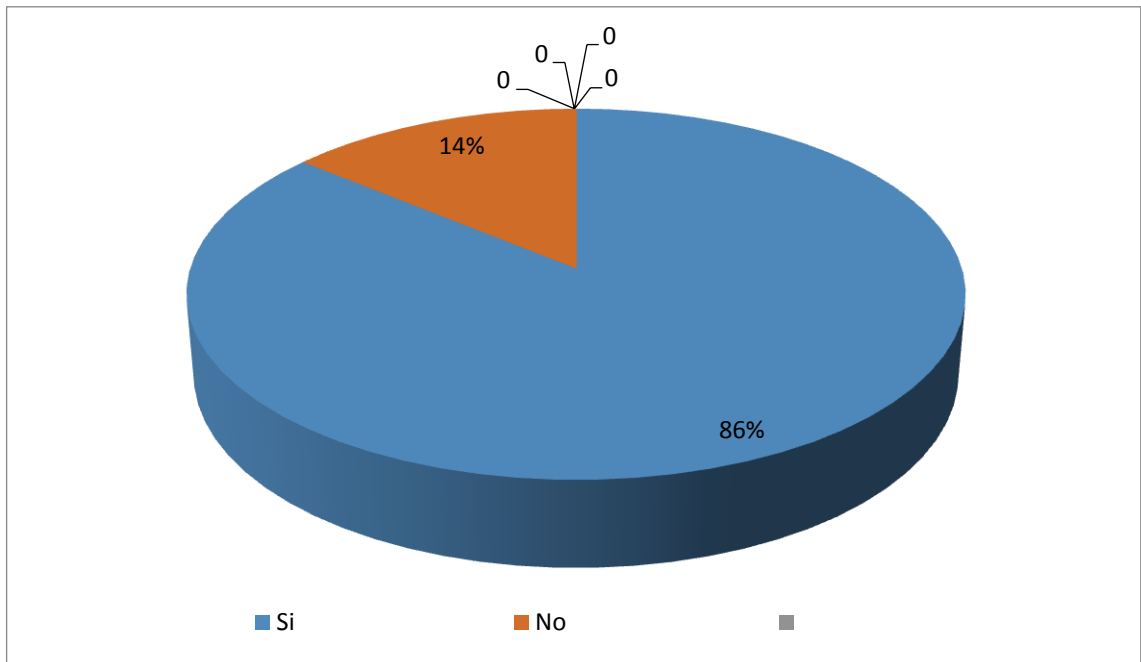


Figura 21. Aplicación de control interno en la empresa

Fuente: Tabla 21

Tabla 22

Elaboración y difusión sobre comunicación interna en la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16,0
A veces	14	28,0
Casi Siempre	26	52,0
Siempre	2	04,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 52% de los encuestados manifestaron que casi siempre la empresa elabora y difunde comunicación interna con los trabajadores y 4% afirmo que sí y un 28% a veces elabora y difunde comunicación interna y de lo contrario un 16% afirma que nunca la empresa no estarían con aplicación de un control interno.

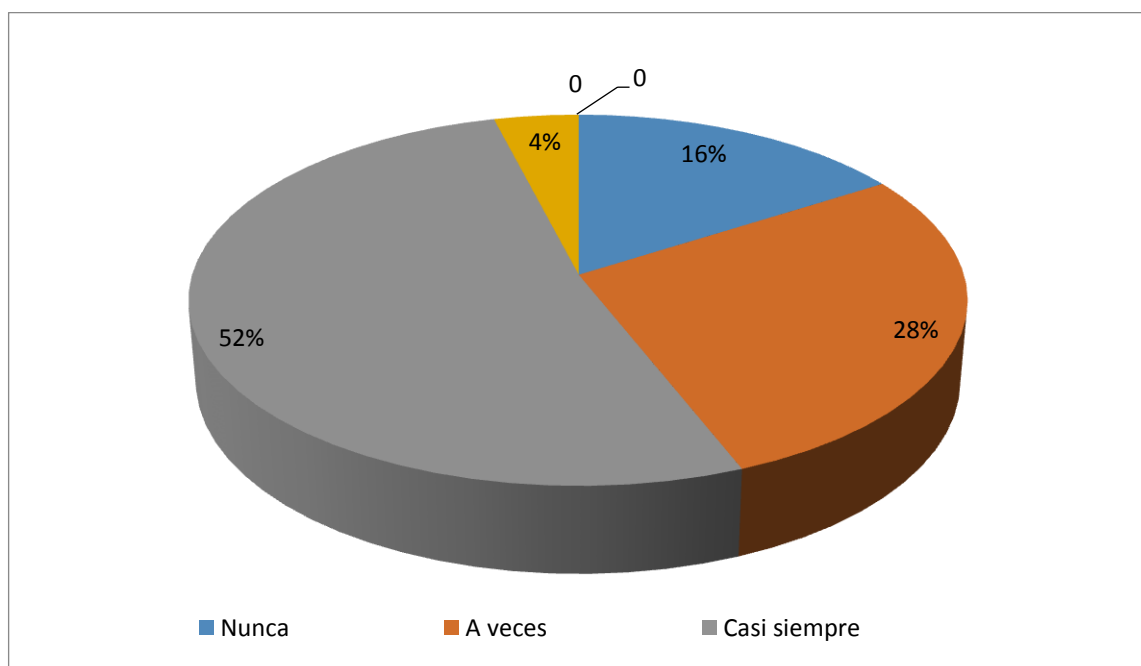


Figura 22. Elaboración y difusión sobre comunicación interna en la empresa

Fuente: Tabla 22

Tabla 23

Implementación adecuada sobre reclamos, sugerencias y quejas en la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No Sabe	25	50,00
No se cumple	3	06,0
Se cumple insatisfactoriamente	8	16,0
Se cumple aceptablemente	11	22,0
Se cumple en alto grado	3	06,0
Se cumple plenamente	0	00,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 50% de los encuestados manifestaron que no saben si se ha implementado un área que brinde atención a los reclamos, quejas y sugerencias y de lo contrario un 6% confirmo que existe pero no se cumple, el 16% manifiesta que se cumple insatisfactoriamente, el 22% se cumple aceptablemente, el 6% afirma que se cumple con alto grado.

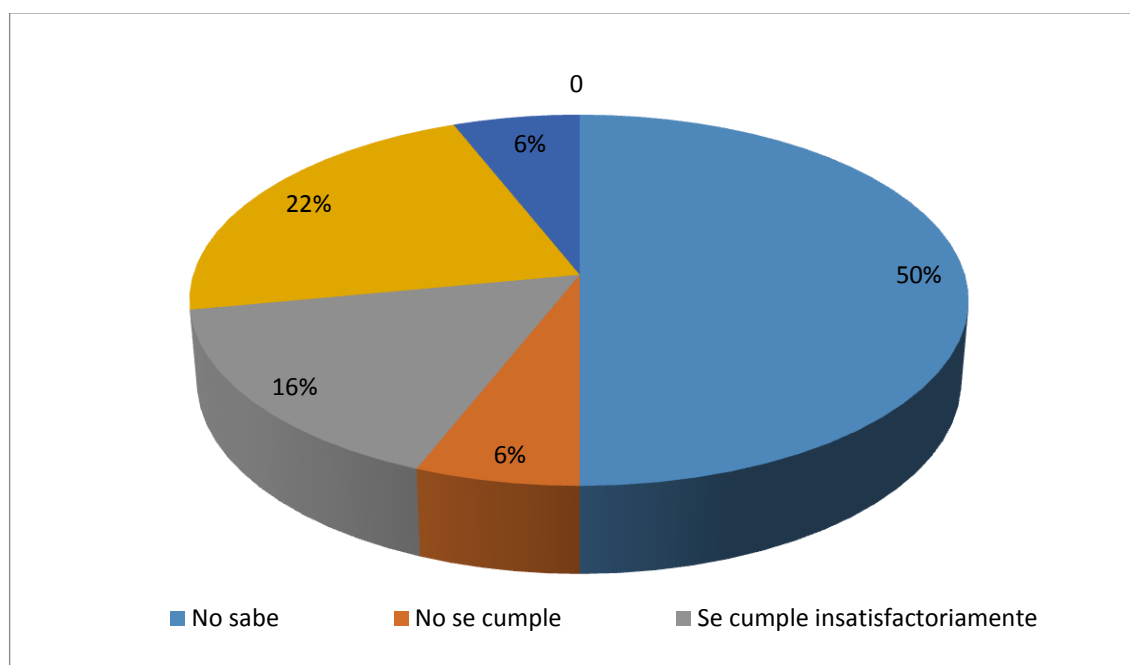


Figura 23. Implementación de reclamos, sugerencias y quejas en la empresa

Fuente: Tabla 23

Tabla 24

Medio de comunicación para ofrecer su servicio de la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	82,0
No	3	06,0
Desconoce	6	12,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 82% de los encuestados manifestaron tener conocimiento sobre los medios de comunicación que tiene la empresa para ofrecer sus servicios y de lo contrario un 6% no tiene conocimiento de los medios de comunicación existentes y un 12% afirma que desconoce sobre los medios de comunicación para ofrecer los servicios de la empresa, siendo estos los encuestados trabajadores nuevos con menos de 30 días de labores.

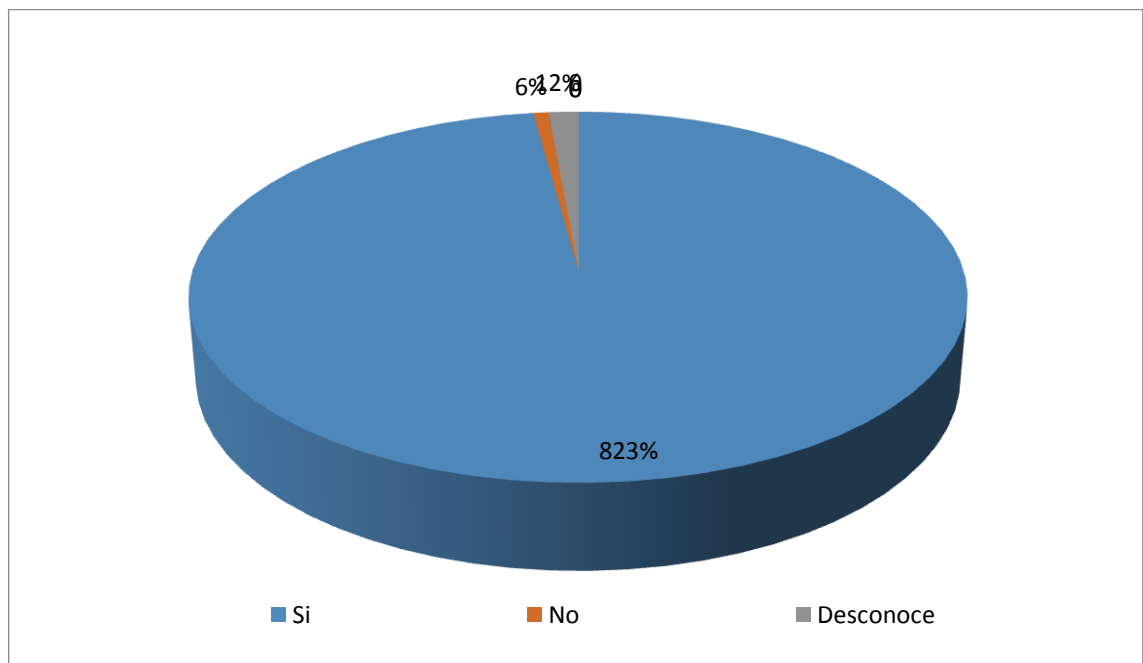


Figura 24. Medio de comunicación para ofrecer su servicio quejas en la empresa

Fuente: Tabla 24

Tabla 25

Evaluación de las deficiencias en forma oportuna para su corrección de la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	06,0
A veces	6	12,0
Casi siempre	14	28,0
Siempre	27	54,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 54% de los encuestados manifestaron afirman que siempre la empresa comunica las deficiencias para su corrección, sin embargo un 28% manifiestan que casi siempre, un 12% mencionan a veces y de lo contrario un 6% manifiestan que nunca realiza las evaluaciones. Esto manifiesta que la rotación de los trabajadores en la empresa minera Antamina es atípica es por eso que no todo el personal tiene conocimiento de las evaluaciones y el comunicado de la empresa.

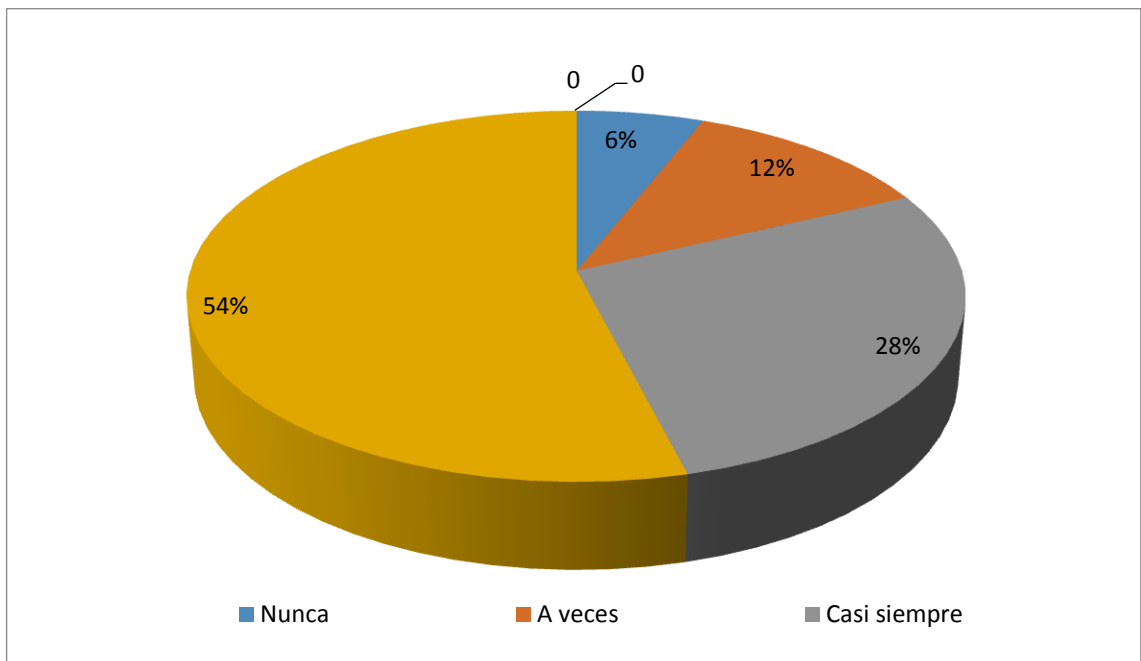


Figura 25. Evaluación de las deficiencias para su corrección en la empresa.

Fuente: Tabla 25

### 7.1.4 Optimización de Recursos.

Tabla 26

Evaluación de gerentes de a través de acuerdo de gestión de la empresa Sodexo Perú SAC.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	44	88,0
No se cumple	4	08,0
Se cumple insatisfactoriamente	2	04,0
Se cumple aceptablemente	0	00,0
Se cumple en alto grado	0	00,0
Se cumple plenamente	0	00,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 88% de los encuestados manifestaron que no saben sobre la evaluación a los gerentes y de lo contrario un 8% manifestó que no se cumple y un 4% manifestó que se cumple insatisfactoriamente.

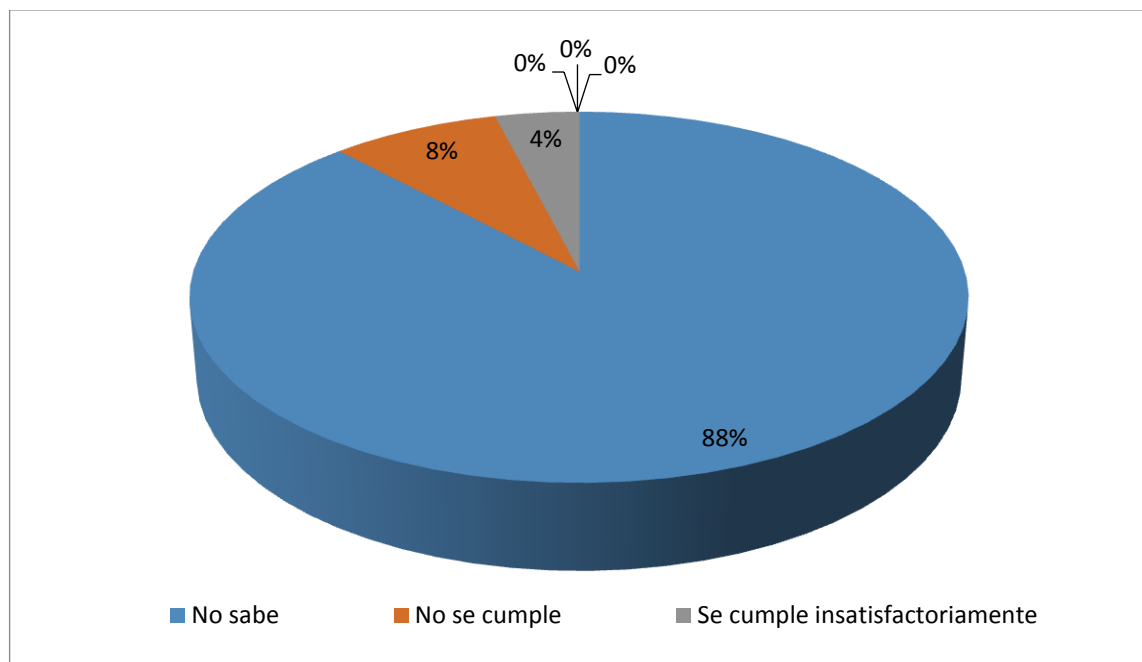


Figura 26. Evaluación de gerentes de a través de acuerdo de gestión de la empresa Sodexo Perú SAC.

Fuente: Tabla 26

Tabla 27

El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	08,0
No	11	22,0
Desconoce	35	70,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 70% de los encuestados afirman desconocer el perfil de los empleados, y al contrario un 22% afirma que no tienen el perfil óptimo los empleados para ejercer el cargo y un 8% respondieron si tienen el perfil correspondiente los empleados para ejercer dichos cargos. El desconocimiento del 70% de los trabajadores

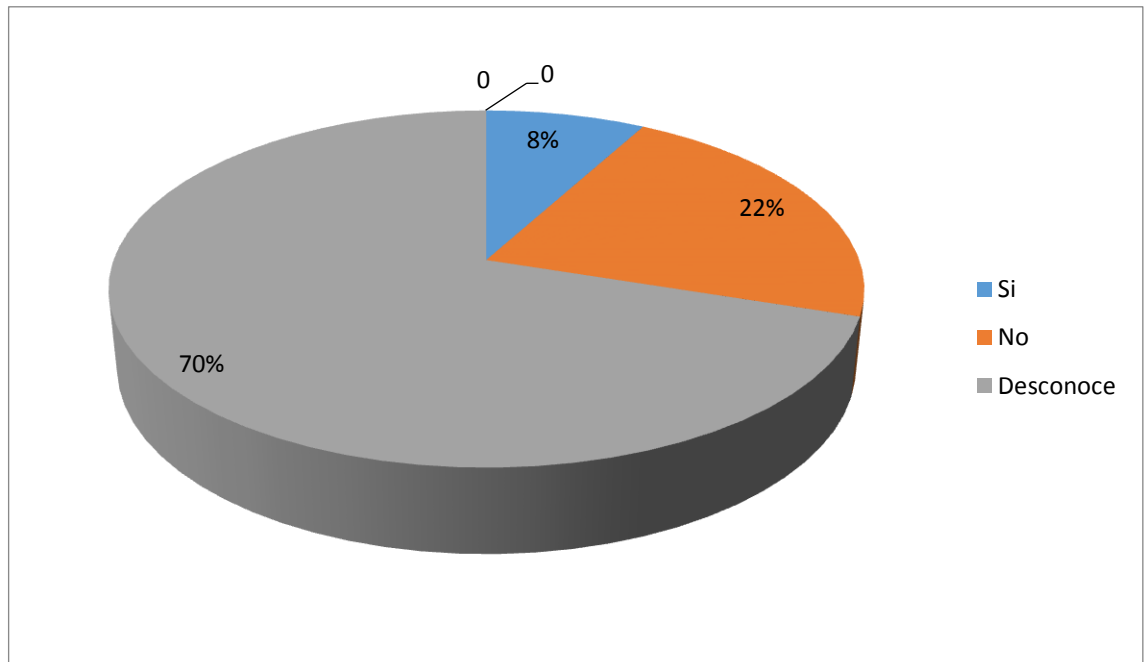


Figura 27. El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos

Fuente: Tabla 27.

Tabla 28

El Supervisor cuenta con la experiencia suficiente para asumir dichos cargos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	86,0
No	7	14,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 86% de los encuestados afirman que si tienen experiencias los supervisores para asumir dichos cargos, y al contrario un 14% afirma que no tiene experiencia el supervisor para ejercer dicho cargo. El 14% de los encuestados afirman que no tienen experiencia, por lo que alguno de los supervisores ocupa los puestos por recomendaciones y no por concurso.

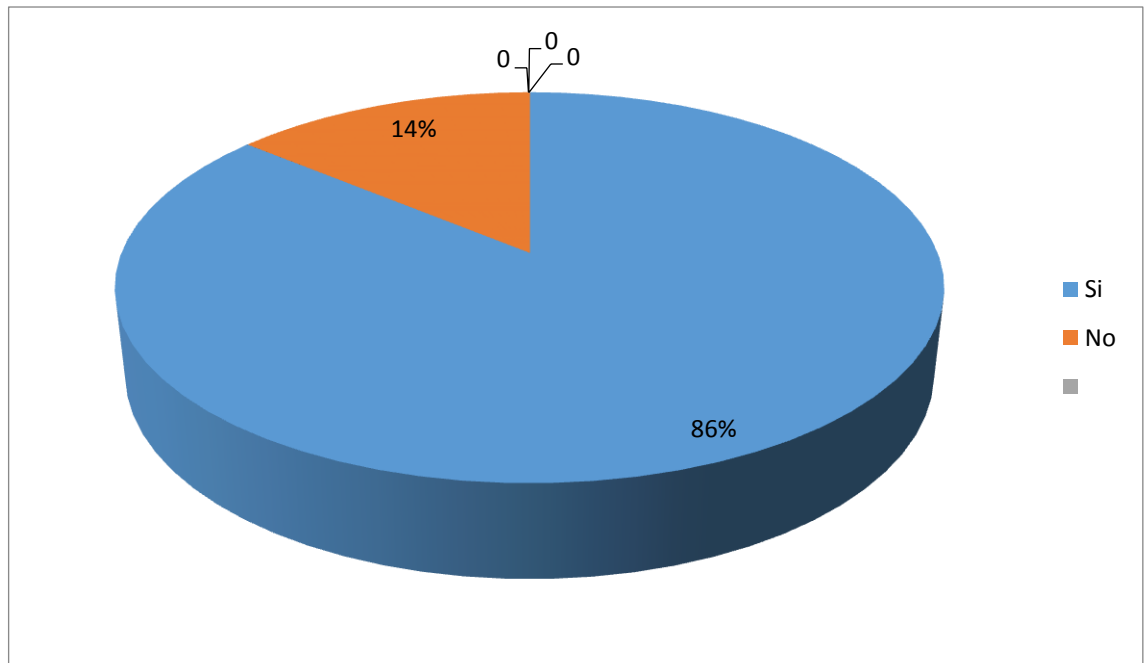


Figura 28. El Supervisor cuenta con la experiencia suficiente para asumir cargos

Fuente: Tabla 28.



Tabla 29

Procesos de inducción permiten que el nuevo personal auxiliar conozca la cultura y todo lo relacionado a la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	94,0
No	3	06,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 94% de los encuestados manifiestan que si conocen la cultura y todo lo relacionado a la empresa con el proceso de inducción, y al contrario un 6% afirma que no conocen todo lo relacionado con la empresa, este 6% es el personal que es capacitado con el proceso de inducción en lo que refiere a inducción Antamina y todos los proceso de seguridad y primeros auxilios y lo que es en trabajo de la empresa no tienen conocimiento.

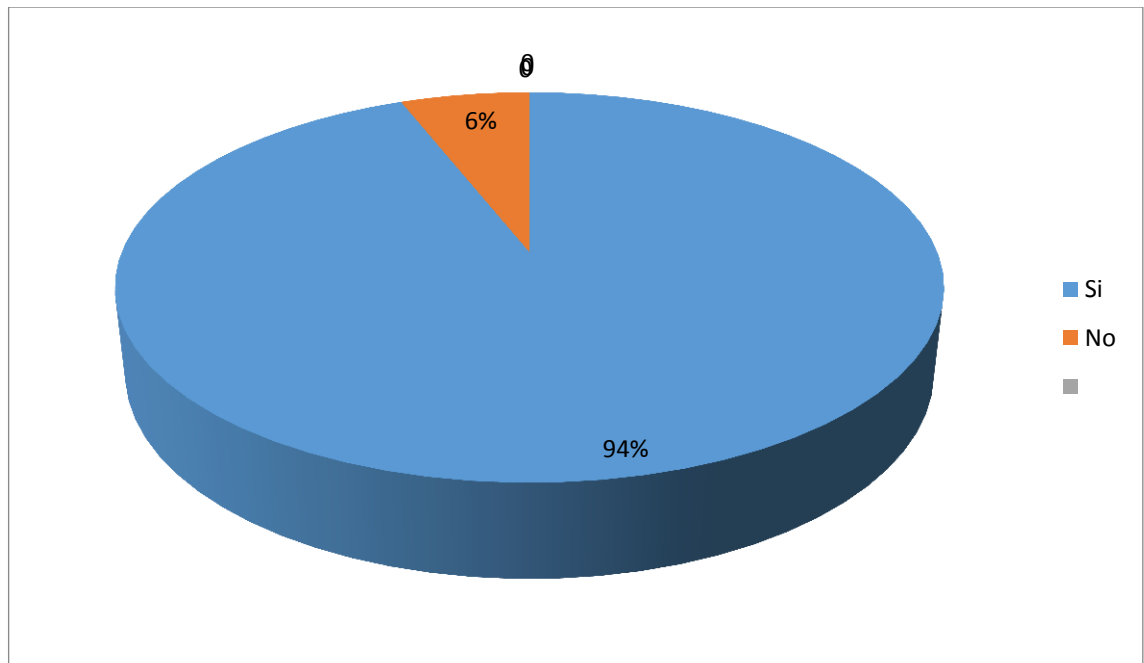


Figura 29. Procesos de inducción en la empresa

Fuente: Tabla 29.

Tabla 30  
Sistema de calidad que garantice sus servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	3	06,0
No se cumple	1	02,0
Se cumple insatisfactoriamente	33	66,0
Se cumple aceptablemente	8	16,0
Se cumple en alto grado	3	06,0
Se cumple plenamente	2	04,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 66% de los encuestados manifiestan que si cuenta con un sistema de calidad que garantiza su servicios pero se cumple insatisfactoriamente, un 16% se cumple aceptablemente, un 6% se cumple en alto grado, un 4% se cumple plenamente, y al contrario un 6% manifiesta que no sabe o desconoce la existencia de un sistema de calidad que garantice su servicio.

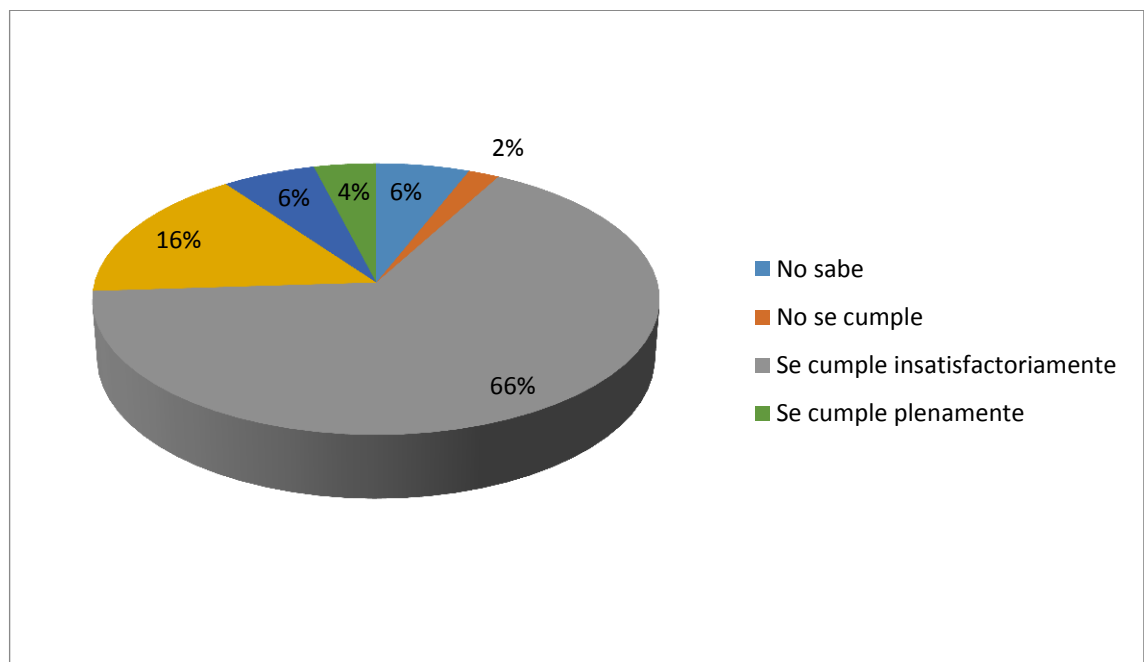


Figura 30. Sistema de calidad que garantice sus servicios

Fuente: Tabla 30.

Tabla 31  
 Útiles de limpieza y Otros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	78,0
NO	5	10,0
Desconoce	6	12,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 78% de los encuestados manifiestan que si son los adecuados los útiles de limpieza y otros, y al contrario un 10% manifiesta que no son los adecuados los útiles de limpieza y el 12% desconoce, sabe o desconoce la existencia de un sistema de calidad que garantice su servicio.

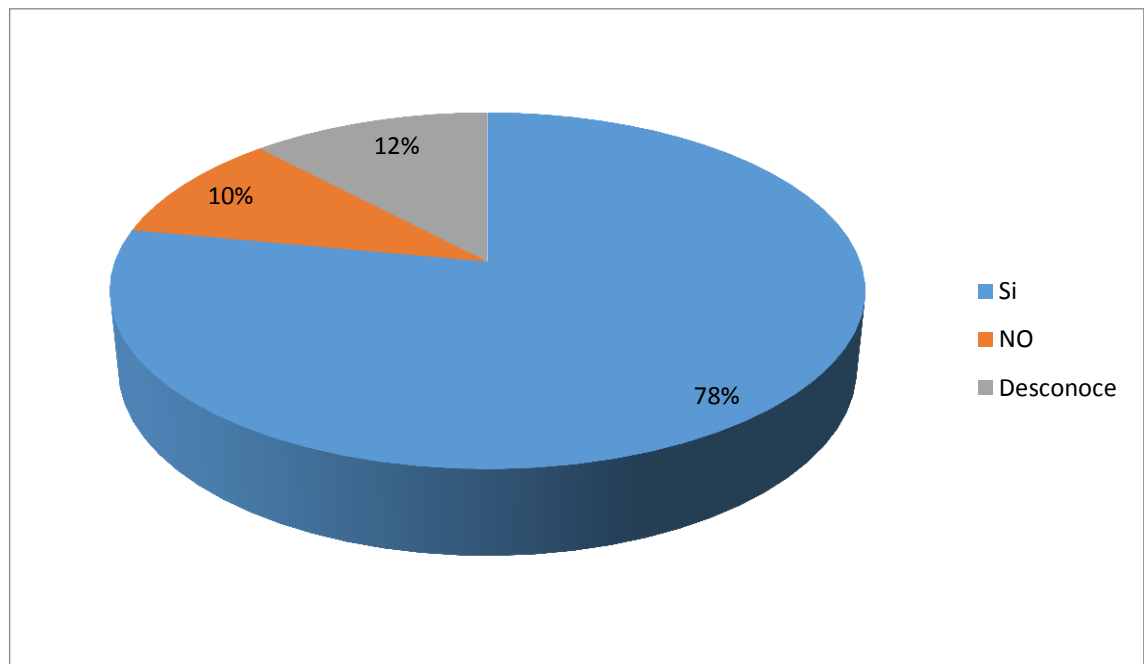


Figura 31. Útiles de limpieza y Otros

Fuente: Tabla 31.

Tabla 32  
 Sistema de control para gestionar los cambios de las demanda de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10,0
NO	8	16,0
Desconoce	37	74,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 74% de los encuestados manifiestan que desconocen la existencia de sistemas de control para gestionar los cambios de las demanda de los clientes y una 16% manifiesta que no hay un sistema de control, y al contrario un 10% manifiesta que si existe un sistema de control.

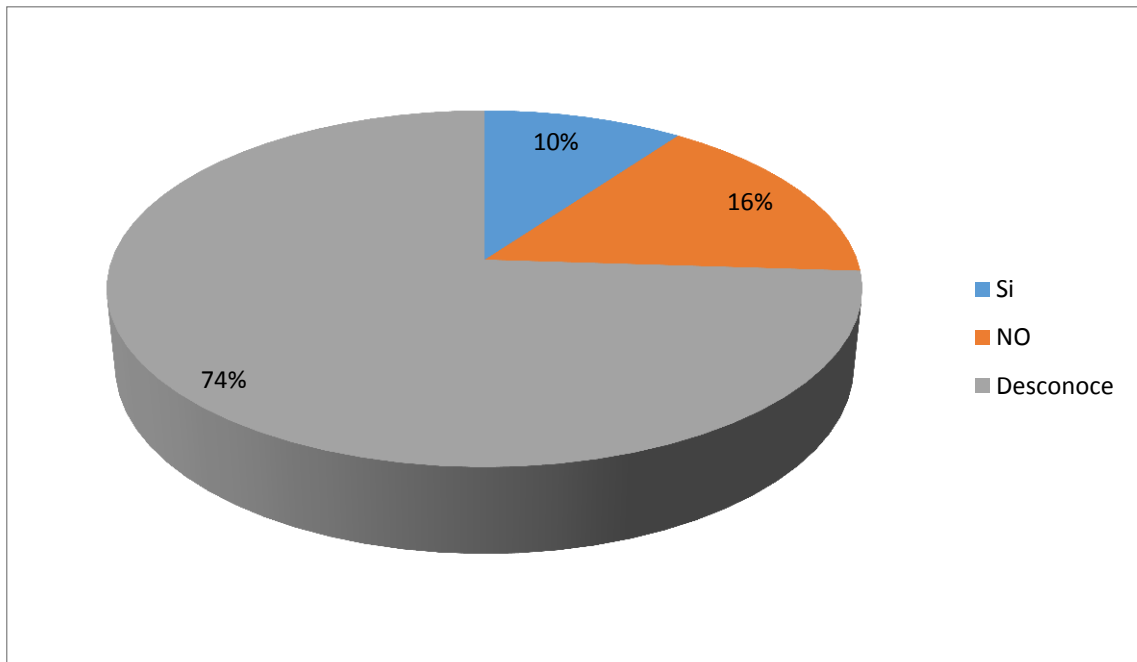


Figura 32. Se gestiona los cambios de las demanda de los clientes  
 Fuente: Tabla 32.

Tabla 33  
Plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	80,0
NO	4	08,0
Desconoce	6	12,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 80% de los encuestados manifiestan que si existen un plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos, y al contrario un 8% manifiesta que no existe un plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos y un 12% desconoce, este 12% se refiere al personal nuevo que viene laborando menos de 30 días.

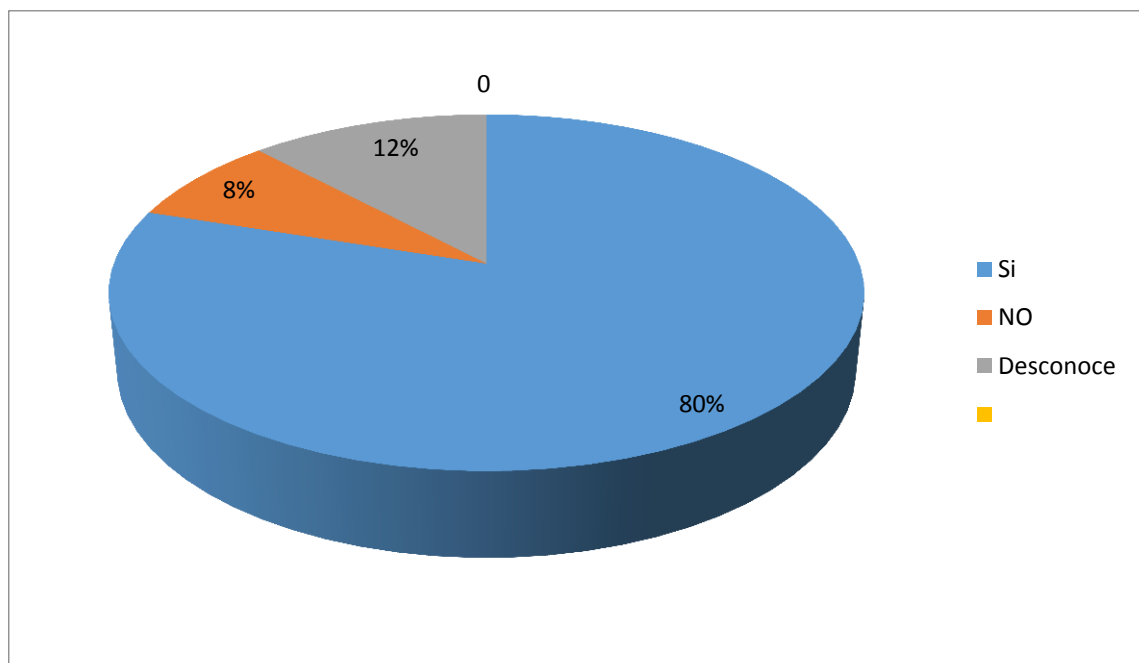


Figura 33. Plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos  
Fuente: Tabla 33.

Tabla 34  
Tecnología adecuada para realizar su trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	12,0
No	44	88,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 88% de los encuestados manifiestan que no tiene tecnología para realizar sus trabajos, y al contrario un 12% manifiesta que si tienen tecnología para realizar sus trabajos. Según los resultados obtenidos que el 12% de los encuestados laboran el área de catering y mantenimiento ya que en estas áreas si existe tecnología mientras que en las áreas de hotelería, lavandería y recreación no existe tecnología porque no amerita en su trabajo.

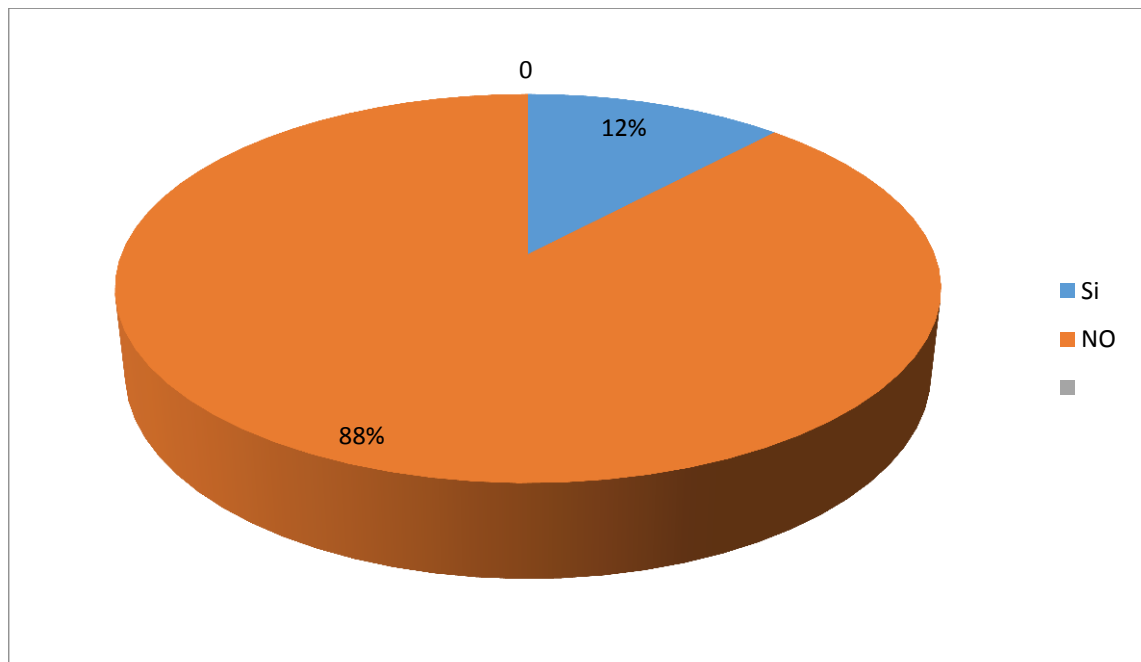


Figura 34. Tecnología adecuada para realizar su trabajo  
Fuente: Tabla 34.

Tabla 35  
 Área que genera mayor ingreso a la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Hotelería	10	20,0
Catering	27	54,0
Recreación	1	02,0
Lavandería	5	10,0
mantenimiento	7	14,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 54% de los encuestados manifiestan el área de catering reporta mayor ingreso para la empresa, el 20% el área de hotelería, el 14% manifiesta que el área que reporta mayor ingreso es mantenimiento, el 10% es lavandería que reporta el mayor ingreso y por último el 2% es recreación.

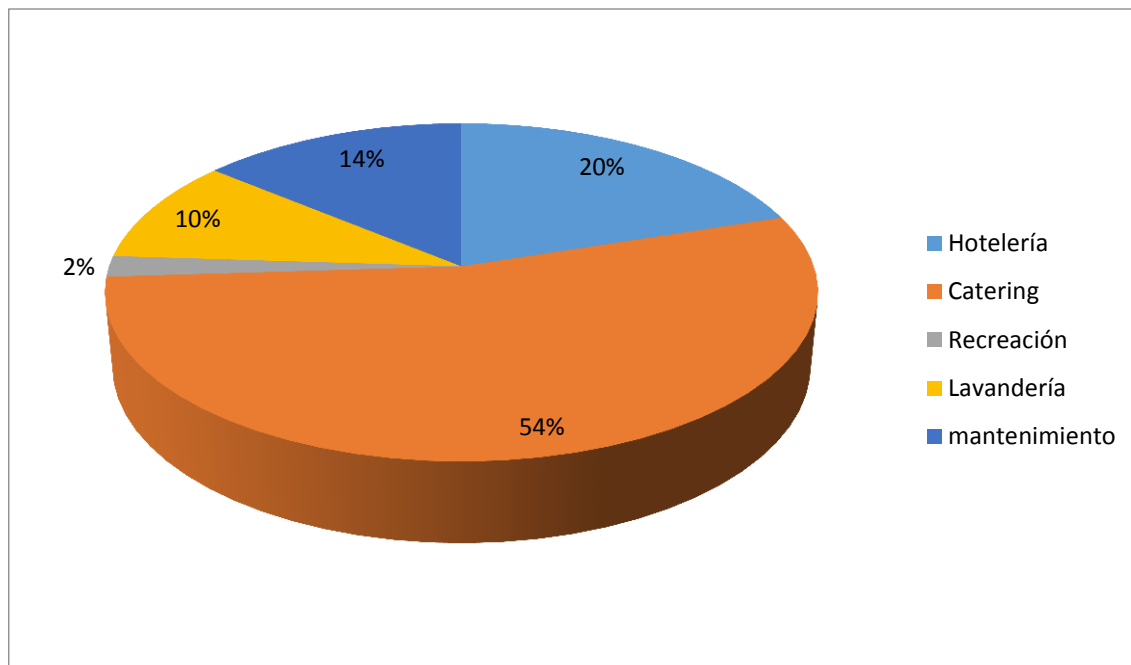


Figura 35. Tecnología adecuada para realizar su trabajo  
 Fuente: Tabla 35.

Tabla 36

La empresa accede a créditos bancarios y/o terceros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10,0
No	8	16,0
Desconoce	37	74,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 74% de los encuestados afirman desconocer si la empresa accede a créditos bancarios y/o terceros, el 16% manifiesta manifiestan que no accede a créditos y al contrario el 10% manifiesta que si accede a préstamos bancarios y/o terceros.

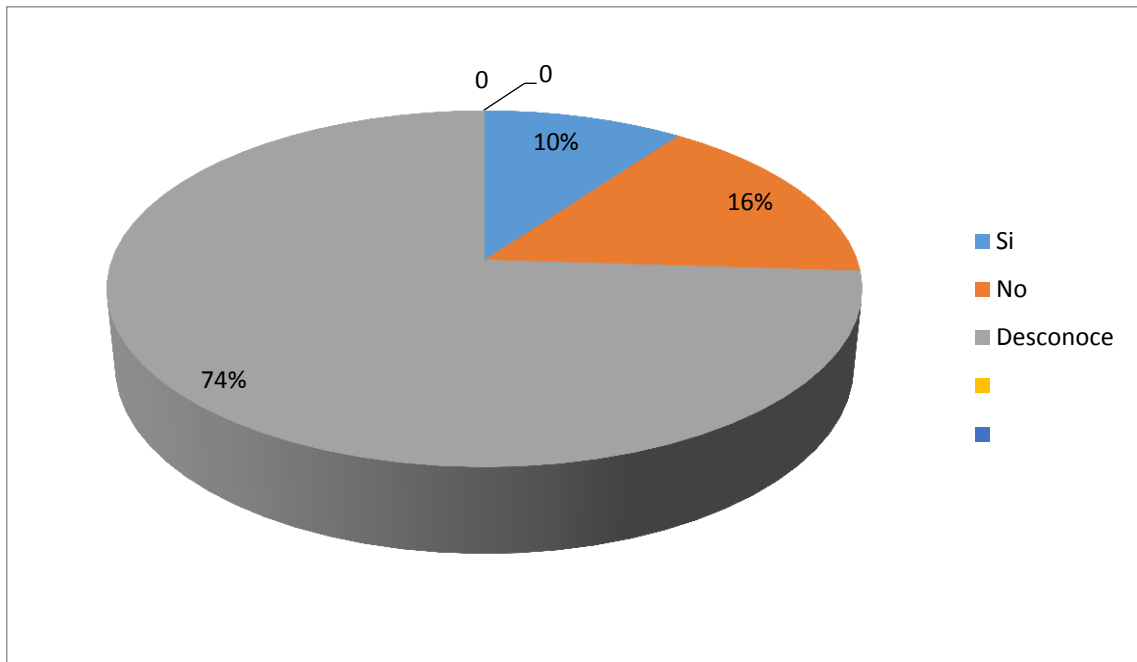


Figura 36. Tecnología adecuada para realizar su trabajo

Fuente: Tabla 36.



Tabla 37  
Fuentes de financiamiento de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10,0
No	8	16,0
Desconoce	37	74,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Sodexo Perú SAC. 2014.

**Interpretación:** Del 100% igual a 50 elementos de la muestra, el 74% de los encuestados afirman desconocer las fuentes de financiamiento de la empresa, el 16% manifiesta manifiestan que no conoce las fuentes de financiamiento y al contrario el 10% manifiesta que si conoce las fuentes de financiamiento.

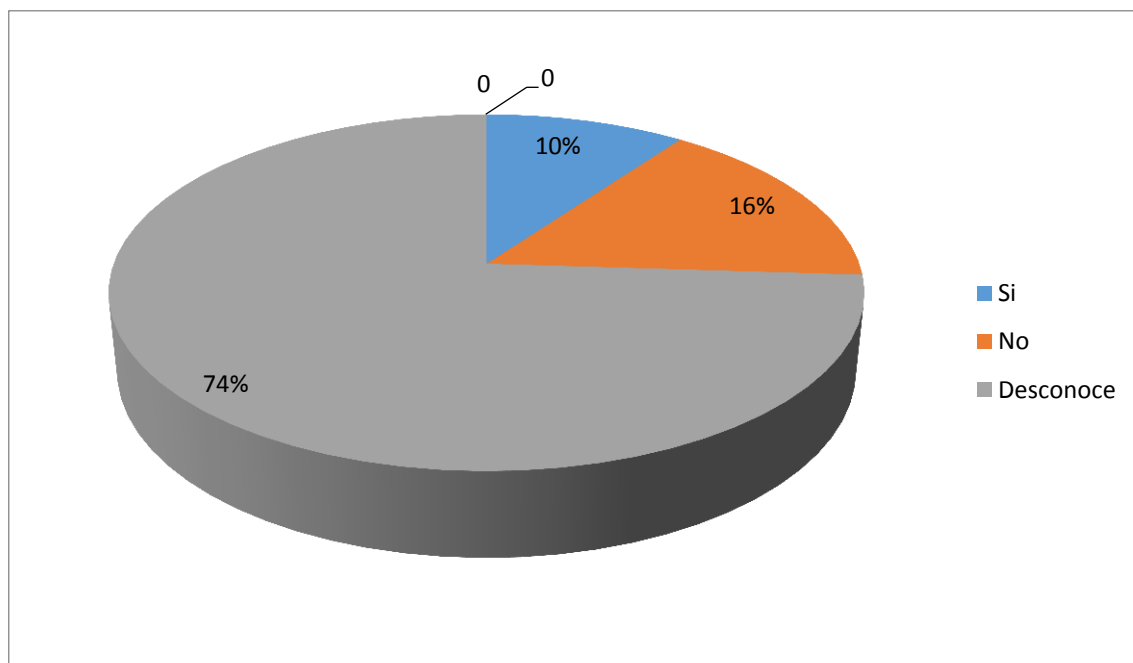


Figura 37. Tecnología adecuada para realizar su trabajo  
Fuente: Tabla 37.

## 4.2. Análisis de resultados

\* La edad de los encuestados fluctúa entre 50 a más años, lo que estaría implicado que dichos trabajadores son mayores de edad. Esto guarda relación con los resultados encontrados por Cochea (2013).

\* Asimismo, el 58% de los trabajadores encuestados son de sexo masculino, lo que es muy importante y además requiere esta empresa por tratarse de un trabajo que se desarrolla en zonas alto andinas con más de 4000 msnm. Estos resultados son parecidos a los datos encontrados por Cochea (2013), quien determinó que los varones representan la mayoría de sus encuestados.

\* El 58% del nivel de instrucción de los gerentes, administradores, jefes de áreas encuestados tienen el grado de instrucción de estudios universitarios completos (Ver Tabla 3) Estos resultados contrastados con lo obtenidos por Sabando (2008), donde predomina el grado de educación superior universitaria completa mientras que el 28% cuentan con estudios universitarios incompletos.

\* El 68% de los encuestados manifiestan que la empresa Sodexo Perú SAC. cuenta con más 15 años prestando servicios en el Compañía Minera Antamina. Y un 16% manifiesta que tienen un intervalo de 11 a 15 años, el cual dichos trabajadores no están totalmente informados sobre la antigüedad de la empresa prestando servicios a la compañía minera Antamina.(Ver tabla 5).

\* El 100% de los encuestados manifestaron que la empresa es formal, el cual conlleva a una información fidedigna, para nuestro estudio. (Ver tabla 6). Los estudios de Moreira (2009), Barbarán (2013) y otros, señalan que las empresas que proveen bienes y servicios a empresas formales, son también formales.

\* El 62% de los encuestados manifestaron que la empresa Sodexo Perú SAC. cuenta con más de 600 trabajadores en el campamento minero Antamina, esto significa que la empresa tiene una gran responsabilidad para poder concretar su fin. (Ver tabla7).

\* El 38% de los encuestados manifestaron que la finalidad de la empresa es de adquirir utilidades y ganancias mientras que un 34% manifestaron que el fin de la empresa es satisfacer las necesidades de los clientes, ya que satisfaciendo las necesidades de los clientes adquiere utilidades y ganancias ganando concesiones y contratos en las compañías minera de nuestro país. (Ver tabla 8).

### **7.2.3. CONTROL INTERNO**

\* El 68% de los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con un código de ética, un 20% manifestó que si, esto quiere decir que toda empresa debe inculcar y comunicar a los trabajos sobre la existencia de un código de ética basada en normas ISO9001:2008, ya que la empresa Sodexo Perú SAC. implementa estas normas internacionales por lo que él cliente lo solicita, como lo afirma Ugaz (2009). (Ver tabla 9).

\* El 38% de los trabajadores encuestados manifiestan que el trabajo de supervisión se cumple en alto grado, mientras que un 24% se cumple insatisfactoriamente, por lo que el trabajo que debe realizar por la supervisión debe plenamente y así brindar un buen servicio de calidad a cliente y obtener buenos contratos. Como lo manifiesta Juran y Gryna (2011). (Ver tabla 10).

\* El 62% de los encuestados manifiesta que no existe visible la estructura organización de la empresa, mientras que un 22% manifiesta que si existe una

estructura organización pero dicha estructura organización se encuentra en la sede entra de la empresa en la ciudad de lima, por lo que dicho trabajo se realiza en el Campamento minero Antamina, la estructura organizacional es sumamente importante para diferenciar los cargos jerárquicos y las responsabilidades de los trabajadores de la empresa. (Ver tabla 11).

\* El 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre son evaluados los trabajadores y un 34 % son evaluados a veces, esto por el horario de trabajo atípico que tienen los trabajadores, en dicha empresa se trabaja en 3 turnos por lo que eventualmente algunos trabajadores no son evaluados. Pero cada tener un buen desarrollo del nuestro trabajo se debe tener en cuenta que cada trabajador debe ser evaluado constante. Informe COSO 1992. (Ver tabla 12).

\* El 56% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces se realiza procesos técnicos de selección de personal, se debe esto a los factores que la compañía Antamina dese cubrir ciertas necesidades en cual solicita a la empresa Sodexo Perú SAC., más alimentación, hospedaje, lavandería y otros servicios el cual dicha empresa contrata personal revisando solamente sus curriculum de cada trabajador. Los cual no es correcto ya que puede ocasionar malos servicios. Como lo manifiesta Menescal (2012). (Ver tabla 13).

\* El 66% de los trabajadores encuestados, no tienen conocimiento sobre el Plan de Administración de Riesgos, básicamente tienen conocimiento sobre riesgos en el trabajo (daños personales) el cual es muy distinto a los riesgos que debe tener la empresa para perder contratos de concesión y otros. (Ver tabla 15).

\* El área de catering reporta un información fiable con 46%, seguidamente con el área de hotelería con un 28%, posteriormente lavandería con un 14%, mantenimiento

con un 10% y recreación con un 2%, esto se debe que el área de catering cuenta con un sistema de escaneo de fotocheck computarizado, ya que cada trabajador que ingreso a consumir sus alimentos debe ser escaneo y luego es subido a una base de datos. Lo que no guarda relación con Hurtado (2012). (Ver tabla 19).

## V. CONCLUSIONES

1. El ambiente de control en la empresa SODEXO S.A. no es el más adecuado, pues sólo el 10% de los trabajadores encuestados afirman que existe el código de ética, mientras que el 68% dijo que no y el 12% desconoce. De igual manera el 62% dijo que no existe una estructura organizacional y que la evaluación al personal se realiza casi siempre, según lo manifestado por el 50% de encuestados. En cuanto a la selección de personal, mejora la tendencia en la medida que el 56% manifestó que a veces realizan procesos técnicos de selección.
2. La valoración de riesgos también tiene una visible debilidad, toda vez que sólo el 8% sí tiene conocimiento de su existencia y un elevado 78% que desconoce. De igual manera el 5% dijo que sí se realizan acciones necesarias para hacer frente a los riesgos y el 76% desconoce de estas acciones.
3. Las actividades de control reflejan un mejor nivel de implementación, con el 86% de los encuestados que sí se aplican los procedimientos de control interno, en tanto que solamente el 14% dijo que no.

4. Las actividades de información y comunicación tienen una ligera mejoría en su implementación en la medida que el 52% de los encuestados manifestaron que casi siempre la empresa elabora y difunde comunicación interna con los trabajadores y 4% afirmó que sí y un 28% a veces elabora y difunde comunicación interna y de lo contrario un 16% afirma que nunca la empresa implementa los mecanismos de información y comunicación.
  
5. El monitorio que realiza la empresa SODEXO S.A. no es percibido por sus trabajadores, pues el 88% de los encuestados no sabe si se realizan y sólo el 4% dijo que se cumple. El 86% dijo que el supervisor cuenta con la experiencia suficiente para asumir sus funciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda la implementación y difusión de un código de ética que contenga los valores a ser practicados por los trabajadores de la empresa SODEXO S.A. Valores que tienen que ser internalizados mediante seminarios, charlas, vivencias y sobre todo, aplicando en cada operación que realiza la empresa.
2. Es importante que la evaluación de riesgos internos y externos se realice de manera programada y haciendo participar a los trabajadores para afrontarlos, según el ámbito de su competencia a fin de no ser sorprendidos.
3. Las actividades de control tienen que estar plasmadas en manuales de operación, planes de acción, procedimientos de control y cuando instrumento de gestión sea necesario para lograr niveles de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las actividades empresariales.
4. Los mecanismos de información y comunicación tienen que ser dados a conocer a los trabajadores en charlas, seminarios, entrega de folletos, material audiovisual, etc. que permita internalizar normas, técnicas y procedimientos que la empresa necesita difundir entre sus trabajadores.



5. El monitoreo tiene que ser realizado de manera explícita para que los trabajadores sepan que éstos se realizan y así puedan servir como una medida disuasiva para reducir actos contrarios a los dispositivos vigentes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbarán, G. (2013).** *Implementación Del Control Interno En La Gestión Institucional Del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios Del Perú.* Tesis de Titulación, Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Caro, CH. (2014).** *Control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar – provincia de Carhuaz 2013,* Tesis de Titulación, Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Cochea, J. (2013).** *El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013.* Tesis de Maestría. La libertad – Ecuador: Universidad estatal Península de Santa Elena.
- Colbert, J. & Bowen, P. (1999).** *Comparison of internal controls: COBIT, SAC., COSO y SAS 55/78.* Recuperado de [http://www.isaca.org/bkr\\_cbt3.htm](http://www.isaca.org/bkr_cbt3.htm).
- Claros, R. y León, A. (2012).** *El control interno como herramienta de gestión y evaluación,* Primera edición.
- Dugarte, J. & Sarmiento, F. (2013).** *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal.* Tesis de Maestría. Venezuela: Universidad Los Andes.

- Jiménez, A. (2014).** *El control interno y buen gobierno en el seguro social de salud - Áncash, año 2013.* Tesis de Titulación. Huaraz. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moreira, M. (2009).** *Diseño de los procedimientos de control interno aplicables al área financiera de una regional del organismo judicial en la Regional de Quetzaltenango.* Tesis de Titulación. Guatemala: Universidad De San Carlos De Guatemala.
- Oncoy, K. (2015).** *Control interno y su incidencia en la administración financiera en la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huaraz, 2014.* Tesis de Titulación, Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rafael, D. (2013).** *El control interno y la información financiera en la municipalidad provincial de Huaraz – 2009.* Tesis de Titulación. Huaraz. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Romani, K. y Vila, S. (2012).** *Aplicación del sistema de control interno para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de Colcabamba.* Tesis de Titulación. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Sabando, J. (2008).** *Diseño e implementación de un manual de control interno y su incidencia en el manejo de los recursos financieros en el municipio del Cantón Bolívar Provincia de Manabí.* Tesis de Maestría. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

- Soto, R. (2015).** *El control interno en la municipalidad provincial de Corongo, 2014*, Tesis de Titulación. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Vidal, A. (2013).** *El control interno y la ejecución presupuestal de la microred de salud parobamba, 2012*. Tesis de Titulación. Huaraz. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Vilca, P. (2012).** *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*. Tesis de Titulación. Lima, Universidad de San Martín de Porres
- Zarpan, D. (2013).** *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012*. Tesis de Titulación. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## VIII. ANEXOS

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



#### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODEXO PERÚ SAC. DEL ÁMBITO DE ESTUDIO (CAMPAMENTO MINERO ANTAMINA)

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Control Interno para Optimizar los Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la empresa Sodexo Perú SAC.” - 2015. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

#### I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

##### 1.1 ¿La Edad del representante legal se encuentra en el rango?

- a) 20 a 30 años
- b) 30 a 40 años
- c) 40 a 50 años
- d) 50 a más años.

##### 1.2 ¿Sexo del representante legal?:

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 1.3 ¿Qué Grado de instrucción tiene el representante legal de la empresa?

- a) Secundaria Completa
- b) Incompleta
- c) Superior No Universitaria Incompleta
- d) No Universitaria Completa
- e) Universitaria Completa
- f) Incompleta

##### 1.4 ¿Cuál es el Estado Civil del representante legal?

- a) Soltero
- b) Conviviente
- c) Casado
- d) Divorciado
- e) Desconoce

#### II PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

**2.1 ¿Qué tiempo tiene en el Mercado al Empresa?**

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a 10 años
- d) 11 a 15 años
- e) 15 años a más.

**2.2 ¿La Empresa es formal?**

- a) Si
- b) No

**2.3 ¿Qué número de trabajadores posee la empresa en el campamento minero Antamina?**

- a) 50 a 100 trabajadores
- b) 100 a 200trabajadores
- c) 200 a 400trabajadores
- d) 400 a 600trabajadores
- e) 600 a más

**2.4 ¿Cuál es el fin de la Empresa?**

- a) Adquirir utilidades o ganancias
- b) Brindar oportunidades laborales
- c) Generar Ingresos propios
- d) Satisfacer la necesidad de los clientes
- e) Obtener posicionamiento en el mercado.

**II. CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SODEXO PERÚ SAC.**

**3.1 ¿La empresa cuenta con un código de ética que regule la conducta del personal?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**3.2. ¿La supervisión es adecuada por cada área?**

- a) No sabe
- b) No se cumple
- c) Se cumple insatisfactoriamente.
- d) Se cumple aceptablemente.
- e) Se cumple en alto grado.
- f) Se cumple plenamente

**3.3. ¿Ud., tiene conocimiento sobre la existencia de la estructura organizacional de la empresa?**

- a) Si

- b) No
  - c) Desconoce
- 3.4. ¿El personal que labora en la empresa es evaluado constantemente?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Casi siempre
  - d) Siempre
- 3.5. ¿Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación o ascensos?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Casi siempre
  - d) Siempre
- 3.6. ¿Los trabajadores son capacitados en sus áreas respectivas?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Casi siempre
  - d) Siempre
- 3.7. ¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?**
- a) No sabe
  - b) No se cumple
  - c) Se cumple insatisfactoriamente.
  - d) Se cumple aceptablemente.
  - e) Se cumple en alto grado.
  - f) Se cumple plenamente.
- 3.8. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Casi siempre
  - d) Siempre
- 3.9. ¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?**
- a) Si

- b) No
  - c) Desconoce
- 3.10. ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
- 3.11. ¿Cuál de las áreas cree Ud., que le brinda información más fiable sobre sus operaciones?**
- a) Hotelería
  - b) Catering
  - c) Recreación
  - d) Lavandería
  - e) Mantenimiento
- 3.12. ¿La empresa exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su Personal?**
- a) Si
  - b) No
- 3.13. ¿Cree Ud., que es necesario la aplicación de un control interno establecido en normas y reglamentos?**
- a) Si
  - b) No
- 3.14. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?**
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Casi siempre
  - d) Siempre
- 3.15. ¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?**
- a) No sabe
  - b) No se cumple



- c) Se cumple insatisfactoriamente.
- d) Se cumple aceptablemente.
- e) Se cumple en alto grado.
- f) Se cumple plenamente.

**3.16. ¿Tiene conocimiento Ud., sobre los medios de comunicación que posee la empresa para ofrecer sus servicios?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce.

**3.17. ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna para su corrección?**

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

#### **IV. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS.**

**4.1. ¿Se evalúa la gestión de los gerentes a través de los acuerdos de gestión?**

- a) No sabe
- b) No se cumple
- c) Se cumple insatisfactoriamente.
- d) Se cumple aceptablemente.
- e) Se cumple en alto grado.
- f) Se cumple plenamente.

**4.2. ¿El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**4.3. ¿Cree Ud., que el personal supervisor cuenta con la experiencia suficiente para asumir dicho cargo?**

- a) Si
- b) No

**4.4. ¿Los procesos de inducción permiten que el nuevo personal auxiliar**

**conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones?**

- a) Si
- b) No

**4.5. ¿Tiene implantado un Sistema de Calidad que garantice la calidad de sus servicios?**

- a) No sabe
- b) No se cumple
- c) Se cumple insatisfactoriamente.
- d) Se cumple aceptablemente.
- e) Se cumple en alto grado.
- f) Se cumple plenamente.

**4.6. ¿Cree Ud., que los útiles de limpieza y otros son los adecuados para el servicio?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**4.7. ¿Cuentan con un sistema de control para gestionar los cambios de las demandas de los clientes, de cara a reajustar sus capacidades productivas (Utensilios, accesorios de limpieza, muebles, computadoras materiales)?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**4.8. ¿Existe un plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos de que posee la empresa?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**4.9. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otros)?**

- a) Si
- b) No

**4.10. ¿Qué área cree Ud., que le genera más ingreso para la empresa?**

- a) Hotelería

- b) Catering
- c) Recreación
- d) Lavandería
- e) Mantenimiento

**4.11. ¿La empresa generalmente accede a créditos bancarios y/o terceros?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**4.12. ¿Conoce Ud., cuales son las fuentes de financiamiento de la empresa Sodexo Perú SAC.?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce