



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL AREA DE LOGISTICA DE LA PEQUEÑA Y
MEDIANA EMPRESA DE POLLERÍAS**

RANCHO'S PUNO EIRL – 2020

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

AUTOR

MARCELO MAMANI, CARIN MAYRA

ORCID: 0000-0003-2207-605X

ASESOR

LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA

ORCID: 0000-0002-2962-6408

JULIACA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL AREA DE LOGISTICA DE LA PEQUEÑA Y
MEDIANA EMPRESA DE POLLERÍAS**

RANCHO'S PUNO EIRL – 2020

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

AUTOR

MARCELO MAMANI, CARIN MAYRA

ORCID: 0000-0003-2207-605X

ASESOR

LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA

ORCID: 0000-0002-2962-6408

JULIACA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Marcelo Mamani, Carin Mayra

ORCID: 0000-0003-2207-605X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Lozano Guerra Espiritu Cencia

ORCID N° 0000-0002-2962-6408

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID N° 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID N° 0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo

ORCID N°0000-0002-2757-4368

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

PRESIDENTE

Dr. Ayala Zavala, Jesús Pascual

MIEMBRO

Mgtr. Armijo García, Víctor Hugo

MIEMBRO

Mgtr. Lozano Guerra Espíritu Cencia

ASESORA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por sobre todas las cosas por haberme guiado por el camino de mi desarrollo profesional y como persona; en segundo lugar, a cada uno de los miembros de mi familia mi esposo y mis hijos por su paciencia y cooperación en casa para lograr las metas trazadas, muy agradecida.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho amor a mi familia, en especial a mi esposo Joseph por su apoyo incondicional para lograr mi carrera que confió en mi esfuerzo y capacidad.

RESUMEN

La investigación lleva como título: Caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de pollerías. Rancho's Puno EIRL – 2020 Para esta investigación tuvo como objetivo general describir las Describir la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020 La investigación se desarrolló bajo la metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 trabajadores que a la vez se aplicó para obtener la recolección de datos, un cuestionario de preguntas que se encuestó al personal, sobre el control interno en los procedimientos administrativos donde el instrumento de cuestionario de preguntas con una escala de valoración de "Likert". El análisis, en base a los resultados se llevó a cabo a través de la codificación y la tabulación de la información, que se tuvo, después de que la información haya sido tabulada y ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22, y luego se presentaron los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones, finalmente se muestra las conclusiones en base a los resultados obtenidos con sus respectivas recomendaciones como también las referencias bibliográficas y finalmente los anexos donde se detalla diversos documentos y pruebas como sugerencia de este estudio.

Palabras clave: Control interno, logística, riesgos, supervisión e información

ABSTRACT

The title of the research is: Characterization of the internal control of the logistics area of the small and medium-sized chicken company. Rancho's Puno EIRL - 2020 The general objective of this research was to describe the Describe the characterization of the internal control of the logistics area of the small and medium-sized company of Pollerías RANCHO'S Puno EIRL - 2020 The research was developed under the design methodology non-experimental, descriptive level of quantitative approach, with a sample of 30 workers that at the same time was applied to obtain the data collection, a questionnaire of questions that was asked to the personnel, on the internal control in the administrative procedures where the instrument questionnaire of questions with a rating scale of "Likert". The analysis, based on the results, was carried out through the coding and tabulation of the information, which was obtained after the information had been tabulated and ordered by a process of examination and / or treatment through statistical techniques in the SPSS Version 22 program, and then the results of the investigation are presented through tables and graphs, with their respective interpretations, finally the conclusions are shown based on the results obtained with their respective recommendations as well as the bibliographic references and finally the annexes where various documents and tests are detailed as a suggestion of this study.

Keywords: Internal control, logistics, risks, supervision and information

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE CUADROS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	xiii
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	1
2.1 Antecedentes	1
2.2 Bases teóricas	6
2.2.1 Control interno.	6
2.3 Marco conceptual	11
III. METODOLOGÍA.....	13
1.1 Diseño de la investigación	13
1.1.1 Tipo de investigación.....	13
1.1.2 Nivel de investigación.....	13
1.2 Población y muestra	14
1.2.1 Población.....	14
1.2.2 Muestra.....	14
1.3 Definición y operacionalización de las variables	15
1.3.1 Variable 1 Control interno.....	15
1.3.2 Cuadro de operacionalización de variables.....	16
1.4 Técnica e instrumento de recolección	17
1.4.1 Instrumento.....	17
1.5 Plan de análisis	18
1.6 Matriz de consistencia	19
1.7 Principios éticos	20
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	21
4.1 Resultados	21
4.1.1. Objetivo general.....	21
4.2 Análisis de resultados	61
4.2.1 Referente al objetivo general.	61
4.2.1.1 Referente al objetivo específico 1.	61
4.2.1.2 Referente al objetivo específico 2.	62

4.2.1.3	<i>Referente al objetivo específico 3.</i>	62
4.2.1.4	<i>Referente al objetivo específico 4.</i>	62
4.2.1.5	<i>Referente al objetivo específico 5.</i>	63
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
1.1.	Conclusiones	64
5.1.1.	Respecto al objetivo general.	64
5.1.1.1.	<i>Referente al objetivo específico 1.</i>	64
5.1.1.2.	<i>Referente al objetivo específico 2.</i>	64
5.1.1.3.	<i>Referente al objetivo específico 3.</i>	65
5.1.1.4.	<i>Referente al objetivo específico 4.</i>	65
5.1.1.5.	<i>Referente al objetivo específico 5.</i>	65
5.2	Recomendaciones.	66
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIO	67
6.1	Referencias bibliográficas	67
6.2	Anexos	71
Anexo 1	Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”	71

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2 Cuadro de operacionalización de variables	16
Cuadro 3 Caracterización del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2021.....	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización del Control interno	21
Tabla 2: Ambiente de control	22
Tabla 3: ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?	23
Tabla 4: ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?.....	24
Tabla 5: ¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?	26
Tabla 6: ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?.....	27
Tabla 7: ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?	28
Tabla 8: ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?.....	29
Tabla 9: ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?.....	30
Tabla 10: ¿El Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?.....	31
Tabla 11: Evaluación del riesgo	32
Tabla 12: ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?.....	33
Tabla 13: ¿Dónde usted trabaja se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?	34

Tabla 14: ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?	35
Tabla 15: ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?.....	36
Tabla 16: actividades de control gerencial	37
Tabla 17: ¿el área donde usted trabaja existe procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?	38
Tabla 18: ¿el área donde usted trabaja existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?.....	39
Tabla 19: ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?	40
Tabla 20: ¿El área donde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?.....	41
Tabla 21: ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?.....	42
Tabla 22: ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?.....	43
Tabla 23: ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?	44
Tabla 24: ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?	45
Tabla 25: ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?	46
Tabla 26: información y comunicación	47

Tabla 27: ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución	48
Tabla 28: ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?.....	49
Tabla 29: ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad? ..	50
Tabla 30: ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?.....	51
Tabla 31: ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?	52
Tabla 32: ¿El área donde usted trabaja, se realiza el mantenimiento de archivos para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?.....	53
Tabla 33: ¿El área donde usted trabaja se realiza comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades? .	54
Tabla 34: ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?	55
Tabla 35: ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?.....	56
Tabla 36: supervisión.....	57
Tabla 37: ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?	58

Tabla 38: ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?	59
Tabla 39: ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Caracterización del control interno.....	21
Gráfico 2: Ambiente de control.....	22
Gráfico 3: ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?	23
Gráfico 4: ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?	24
Gráfico 5: ¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?	26
Gráfico 6: ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?	27
Gráfico 7: ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?.....	28
Gráfico 8: ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?	29
Gráfico 9: ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?.....	30
Gráfico 10: ¿El Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?	31
Gráfico 11: Evaluación del riesgo	32
Gráfico 12: ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?	33
Gráfico 13: ¿Dónde usted trabaja se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?	34
Gráfico 14: ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?	35

Gráfico 15: ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?	36
Gráfico 16: Actividades de control gerencial	37
Gráfico 17: ¿el área donde usted trabaja existe procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?.....	38
Gráfico 18: ¿el área donde usted trabaja existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?	39
Gráfico 19: ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?	40
Gráfico 20: ¿El área donde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?	41
Gráfico 21: ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?	42
Gráfico 22: ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?	43
Gráfico 23: ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?	44
Gráfico 24: ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?	45
Gráfico 25: ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?	46
Gráfico 26: información y comunicación	47
Gráfico 27: ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución ..	48
Gráfico 28: ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?.....	49

Gráfico 29: ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?	50
Gráfico 30: ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?.....	51
Gráfico 31: ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?.....	52
Gráfico 32: ¿El área donde usted trabaja, se realiza el mantenimiento de archivos para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?	53
Gráfico 33: ¿El área donde usted trabaja se realiza comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades?	54
Gráfico 34: ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?.....	55
Gráfico 35: ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?	56
Gráfico 36: supervisión	57
Gráfico 37: ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?.....	58
Gráfico 38: ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?	59
Gráfico 39: ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?.....	60

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación cuyo objetivo fue describir la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020. Para realizar el estudio, se detectó los problemas que presenta la Mype Pollerías RANCHO´S.

En la mayoría de las pequeñas y medianas empresas en la actualidad no han implementado un control interno, para los ejecutados por los departamentos administrativos y financieros, se realiza en forma empírica o de acuerdo a criterios de quienes las dirigen, sin considerar la parte técnica, por lo que es necesario el desarrollo y elaboración de mecanismos de control interno para la administración de las pequeñas y medianas empresas el cual permita el crecimiento y desarrollo para un mejor manejo en cada departamentos y cubrir las necesidades que tienen como empresa para mejorar sus actividades y ejecutar las funciones de una manera correcta.

Existen concepciones importantes que logra apoyar la presente investigación referente a la caracterización del control interno, logrando coincidir tanto como la variable y sus dimensiones, como Ladino (2009), quien indica en su artículo “Control interno”: En toda empresa de este rubro debe tener un adecuado control interno, que incluyen: información y comunicaciones, actividades de control, evaluación de riesgos, ambiente de control y actividades de vigilancia.

Coincidiendo con lo expresado por Ladino, actualmente en lo particular la mype carece de caracterización de control interno, siendo esta fundamental como también no cuenta con una orientación profesional que ayude a considerar esta especificación que es importante para el logro de los objetivos.

Control interno se define así: “Como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar la seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla S. , 2016)

Esta propuesta de implementación se adaptará a la creación de procedimientos de control interno y de una adecuada administración, para estar acorde a los cambios que exigen la globalización y la tecnología.

La aplicación de procedimientos adecuados de control interno es la herramienta útil para el trabajo en equipo y buscar el cumplimiento de las metas propuestas.

En el ambiente en donde se desarrolló la investigación, es la empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2021, de la provincia de Puno, la cual presenta diferentes dificultades, los criterios de control interno el cual consiste en un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la entidad. El diseño es una herramienta para proveer una seguridad razonable de los reportes y el cumplimiento de la entidad.

Por ello el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: **¿Cómo es la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL - 2020?**

Analizando el problema se planteó el siguiente objetivo general: **Describir la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.** Para poder describir al objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el ambiente de control del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.
2. Describir la evaluación de riesgos del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.
3. Describir las actividades de control del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.
4. Describir la información y comunicación del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.
5. Describir la supervisión del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.

La investigación se justifica en determinar y reiterar la importancia de un apropiado aprendizaje del potencial humano, y perfeccionar los resultados laborales y su productividad, en la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL, a través de la caracterización del control interno I.

Este plan delimitara expresamente las funciones de cada dependencia y de los trabajadores. Primero, deberá tener procedimientos bien definidos para integrar las actividades. En segundo lugar, para que cada área de la empresa sea coherente, es necesario tener un organigrama que defina el alcance de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa: jefe, empleado, gerente, etc. Para aclarar y evitar errores, esta división de funciones y actividades debe establecerse en el manual de procedimiento, siempre que dependa de la complejidad, el método de procesamiento de datos puede ser manual, mecánico o digital. Para reducir la posibilidad de error e involucrar a todo el personal en este proceso, es muy conveniente utilizar programas informáticos o soluciones en la nube que le permitan monitorear los controles internos con la mayor objetividad.

En la cual el control interno eficiente, les permita enfrentar a los cambios rápidos que hay en la actualidad en las empresas y también incluyendo la propagación de la pandemia el cual da un efecto negativo a la organización de hoy, por lo que la administración es una responsabilidad para poder desarrollar un sistema el cual garantice el cumplimiento de los objetivos y se transforme en una parte esencial.

El marco de control interno integrado proporciona métodos y herramientas integrales para la implementación de un sistema de control interno eficaz y la mejora continua. Un sistema de control interno eficaz reduce el riesgo de no cumplir con los objetivos de la empresa a un nivel aceptable.

La metodología que se aplicara será cuantitativa - descriptiva, no experimental donde se realizó unas encuestas a los trabajadores, donde nos darán una información valiosa para lo cual se podrá tomar mejores decisiones y de esa manera se planteó el objetivo, describir la caracterización del control interno bajo la metodología caso I de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020, y de tal forma contribuir a otros investigadores que desean realizar esta línea de estudio que es importante, ya que al contar con conocimientos actuales se lograra un mejor control interno

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional.

Cambier (2015) “Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas basado en técnicas de auditoría interna” su objetivo fue evaluar el nivel de culminación del control interno del departamento de registro de una entidad de estudios superiores. Su metodología fue exploratoria, descriptiva, comparativa, explicativa, experimental. Dando como resultado el 100% personal encuestado respondió estar de acuerdo o totalmente de acuerdo sobre la gerencia porque mostro compromiso con su trabajo y valores éticos, en tanto el 95.09 % de las mismas coincidieron en el que la aplicación, seguimiento y supervisión el control interno, se realiza de acuerdo a las normas establecidas institución de estudios superiores. De acuerdo con los hallazgos de la encuesta cognitiva sobre el alcance del seguimiento de la actividad y las entrevistas informales con los auditores entrevistados, se puede concluir que solo tres tercios representaron el 40% de las 5 universidades evaluadas, listas para auditoría, el informe se entrega a las autoridades universitarias y el proceso del informe es el mismo que el del informe evaluado para corregir desviaciones o mejorar el proceso. Además, se llevó a cabo una revisión de documentos, que adoptó estándares académicos para implementar un marco integral para la industria de auditoría interna.

Martelo, Hernandez, & Blanco (2019) investigaron el control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero donde propuso estrategias para el desarrollo de un sistema de inventario utilizando como metodología la investigación descriptiva con el método deductivo donde identifiqué el problema para luego realizar un proceso genérico donde se desarrolló el seguimiento, la medición para la eficacia del proceso así como la capacidad para aclarar los resultados deseados esto se determinó en base al ISO

2003 concluyendo de esta manera que los sistemas de control interno para el manejo de los inventarios en las empresas del sector bananero son una parte importante del buen manejo de los procesos, y actividades que permitan un adecuado uso de los recursos de la compañía, así mismo desde la perspectiva financiera, de gestión y para la toma de decisiones, el buen manejo de los inventarios sirve como guía para la elaboración de informes que permitan evaluar en el área contable asignada al manejo de los insumos, permitiendo una comunicación con las diferentes áreas como la de gestión humana, tributaria, y gerencia.

Armenta Velázquez (2012) “Control interno en las pequeñas y medianas empresas en México, que la mayoría de las PYMES no tienen control interno que gran parte son familiares”. Debido que, carecen de formalidad, por falta de normas, manual de procedimientos, políticas y personal capacitados, acorde y conocidas por todos que integran en la empresa como por esta razón el sistema de control interno es importante para que desarrollo de las actividades y operaciones.

Morales Gortáez (2017). “Las empresas enfrentan un entorno difícil, marcado principalmente por la crisis económica a nivel mundial y por competencia desmedida, las empresas buscan mantenerse en el mercado, siendo necesario hacer un análisis para identificar los factores administrativos financieros y gerenciales (...)”.

A si mismo hace referencia a la Excluir a familiares de la organización: debido a la confianza que tienen al ser familiares pueden perder la objetividad, la visión del negocio, propiciar que se cometa un fraude

Las pequeñas y medianas empresas tienen particular importancia para la economía de México, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a la globalización de los cambios tecnológicos

Estupiñán Gaitán (2016) en su tesis titulada “Los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la llamada globalización de la economía, las organizaciones

han venido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos” Al analizar que el control interno para prevenir los riesgos debe estar compuesto por planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos de las actividades operativas y mecanismos de verificación, evaluación y monitoreo de las actividades que serán comunicadas y utilizadas para evitar riesgos y a si utilizar razonablemente los recursos, como indica.

Según Coopers & Lybrand (2007). Afirman que: Desde hace tiempo los altos ejecutivos buscan controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan se hacen el fin de detectar riesgos, estos controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno. Los controles internos se implantan con el fin de detectar y evitar riesgo de desviación o fraude en la empresa. Y los informes, actividades que se consideran necesarias para el desarrollo o solución a numerosos problemas potenciales. Adicionalmente, los controles internos se pueden prestar para la confabulación, ya sea de dos o más personas y que tienen capacidad de eludir el sistema. La forma de restricción consiste que las actividades y su bebida restricción sobre los recursos, actividades y operaciones que son beneficio de con-trol

Así mismo, Obispo Chumpitaz (2014) menciona que: El control interno es de vital importancia para optimizar los recursos, evitar fraudes y salvaguardar los activos de la empresa, tanto en lo administrativo como operativo en beneficio para la empresa, la cual prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno. Es decir, que el control interno juega un papel muy importe en la empresa, que contribuye en resguardar los recursos propios, contribuyendo en la mejora de la rentabilidad, y no dañar la relación de esta.

2.1.2 Nacional.

Guerra (2015) “El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura” el objetivo fue analizar si las acciones de control interno

incidieron en el resultado de la gestión empresarial. Haciendo uso de la metodología de tipo básica, diseño no experimental. Su resultado fue el 45% son los que tuvieron un estudio contable o contadores independientes, donde solo proporcionan declaraciones juradas mensuales con la finalidad de declarar el impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado, mientras que el 37% no lleva contabilidad aquí está el sistema simplificado único RUS y el impuesto sobre la renta especial RER Aquellos en el sistema, porque en estos sistemas, no necesitan llevar contabilidad. Por lo tanto, la MPE ubicada en el mercado central de Piura no cuenta con todas las condiciones exigidas por la ley para su correcto funcionamiento, y muchas MPE carecen de todos estos requisitos y caen en un estado informal.

Sosa (2015) determino la influencia del control interno en la gestión contable utilizando una metodología de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental en el que determino que la empresa Golden Amazon Group S.A.C., cumplió con los objetivos propuestos, al haber sido confirmada las hipótesis de la investigación a favor de la confianza de la misma en la mejora de la gestión contable concluyendo de esta manera que la variable de control interno expresa una correlación del 0.865, lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 13 individuos, en tanto que los resultados relacionados con la variable de gestión contable, donde podría manifestar efectivamente que el control interno índice en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

Gonzales (2017) “Control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las Mypes del sector textil de la galería Rodríguez la Victoria 2016” su objetivo fue determinar la relación en el control interno, inventarios y la competitividad empresarial. El método fue básica, no experimental transversal, descriptivo Correlacional. Su resultado fue la

correlación Rho de Spearman donde alcanzó un p-valor de 0,000 que fue bajo en 0,05. Donde se evidencio que existió relación entre ambas variables en la que se estudiaron.

Condezo & Cristobal (2018) determino el control interno como instrumento de gestión contribuye para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco donde tuvo una metodología de tipo descriptivo correlacional aplicado de corte transversal, en el que 26% indicaron siempre, 35% señalaron en su mayoría se debe llevar a cabo un diagnostico 46 situacional del sistema de control interno, 19% indicaron con frecuencia, 08% indicaron casi nunca y 11% indico nunca respecto al control interno concluyendo de esta manera que existe un gran número de gobiernos locales de la provincia de Pasco, tienen serias dificultades para la Implementación del SCI, porque tienen limitaciones para elaborar el plan de trabajo.

Quispe (2020) Propuso un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación donde tuvo como metodología de tipo descriptivo propositivo con diseño no experimental es por eso que frente la estructura orgánica definió un (82%), esto permitió establecer un sistema de relación, funcionamiento articulado entre las diferentes áreas y departamentos los cuales están definidos al interior de la empresa (73%), la empresa cuenta con un Manual de Manual de Organizaciones y Funciones (64%), así como las actividades en cada área y departamento están bien definidas para su ejecución y control (73%) concluyendo de esta manera que el proceso de facturación en la empresa se basa en un sistema de facturación aprobado y validad por la empresa a nivel nacional (73%), el cual proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables (73%).

2.1.3 Regional.

Cari (2014) “Control interno de inventarios y su influencia en la dispocision contable de las ferreterías de Juliaca 2014” su objetivo fue determinar el control interno de inventarios

en la disposición Contable de las Ferreteras. El método fue deductiva, descriptiva. El resultado fue que más del 62.5% del personal es inadecuado, 87.5% desorden en el almacén y el 100% de ferreteras investigadas, ocasiona diversas deficiencias, lo que provoca la incorrecta toma de decisiones y por ende pérdidas de ventas afectando consecuentemente a la organización contable de la empresa. Por lo tanto, existe evidencia de que se puede ver en el cuadro que las entidades que se dedican a la comercialización de acero en Julica tienen control interno de inventarios, pero el control mediante métodos de registro manual es del 75%. Por otro lado, el 75% del inventario físico anual se realiza una vez al año y debe realizarse con mayor frecuencia; finalmente, el 87,5% del total de empresas considera que el control interno de inventarios que utilizan es ineficiente.

Arias (2019) en su investigación titulada “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno 2015-2016” su objetivo fue examinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del área de tesorería. Su método fue no experimental, descriptivo y explicativo. Como resultado, durante el periodo 2015 se tuvo 67%, de los trabajadores administrativos señalaron que cumplieron con la norma y respecto a la consiliación bancaria, un 100%. Se evidencia de que existió un cumplimiento efectivo de las leyes y regulaciones.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno.

Es un proceso propuesto por una junta directiva, gerencia y otro colaborador de la entidad para proporcionar, seguridad al momento de logran con sus objetivos tales como la efectividad, eficiencia así dándole mayor credibilidad en la información financiera en donde se verá el desarrollo del cumplimiento de las leyes y otras regulaciones. (Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004)

Como control interno, es conocido el entorno en el que opera la organización, a través de este proceso se establece un estilo de gestión para gestionarlo, que permiten detectar posibles inconvenientes en el proceso de la organización, convirtiéndose así en una especie de ayuda dentro de la entidad. Así también en la toma de decisiones, para asegurar que los objetivos inicialmente determinados se logren plenamente (Ramos & Navarro, 2016, págs. 245-267). Existen muchos estándares y conceptos relacionados con este término, así como también la importancia dentro de las organizaciones, por lo que se puede asegurar que se alcancen las metas establecidas inicialmente, minimizando así los riesgos y evitando efectos negativos. Serrano (2017).

Control interno se define así: “Que es un proceso, ejecutado por el consejo de la dirección, administración y personal de una entidad, diseñado para proporcionar la seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla S. , 2016).

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control gerencial
- Información y comunicación
- Supervisión

1. Importancia de atender al control interno en la entidad.

El continuo reconocimiento de la expansión e importancia del control interno se define en los siguientes factores:

- a) La escala y el alcance de la entidad ha llegado al punto en que su estructura se ha vuelto extensa y compleja. Para controlar eficazmente las operaciones, la administración necesita una gran cantidad de informes y precisión de análisis.

- b) El compromiso de proteger los activos de la entidad es prevenir y detectar errores y fraudes ya que recae principalmente en el departamento de gestión.
- c) Mantener un control interno adecuado es fundamental para el adecuado desempeño de esta responsabilidad.
- d) También es importante desempeñar adecuadamente el papel de control interno para prevenir desventajas humanas. La verificación y revisión son indispensables para el normal funcionamiento del control interno, lo que reduce la posibilidad de que no se descubran errores o intentos fraudulentos durante mucho tiempo.

2. Características del control interno

Para el autor (Mantilla S. , 2008) menciona algunas de las características sobre el control interno, por lo que se podrecherà a mencionar algunas de ellas:

- a) **Gestión de la Integridad:** Son las características morales de su gestión o figuras de autoridad que determinan por lo que la integridad de la gerencia se comunica con los empleados a través de manuales para empleados y manuales de procedimientos. La biblioteca de gestión muestra que, además de transmitir la integridad de la gestión, el manual de estrategia también ayuda en la formación del personal. Por tanto, la aplicación de la gestión estratégica, principal indicador del compromiso de una entidad, y que esta resulte exitosa.
- b) **Separación de Funciones:** Esto es esencial para un control interno eficaz porque reduce los riesgos y errores que se puedan cometer al momento de laborar con sus funciones, ya que es un sistema eficaz que se puede dar dentro del control interno, ya sea de autoridad, contabilidad y custodia. Por ejemplo, cuando un trabajador abre un correo entrante, otro empleado prepara un talón de recibo diario y un tercio de los trabajadores deposita el recibo en el banco. Esto facilita a no se puedan hacer ninguna malversación en los fondos de entrada que tendrá la entidad.

- c) **Personal Competente:** Es la capacidad de la organización para contratar y retener personal competente indica que la administración tiene la intención de registrar adecuadamente toda operación contable. Por lo que la retención de personal aumenta la comparabilidad de los registros financieros cada año. Por otro lado, a medida que los auditores observen la confiabilidad del personal de la entidad, aumentará su confianza en los registros contables básicos. A su vez, también reduce la evaluación del auditor del riesgo de representación errónea, de importancia relativa en los estados financieros de la entidad.
- d) **Historial de Mantenimiento:** Asegúrese de que haya documentación suficiente para cada transacción comercial. La gestión de registros implica almacenar, proteger o en últimas instancias, destruir registros electrónicos o tangibles. Por lo que es un apoyo adecuado que evitará que los empleados o la gerencia creen transacciones discretas en los registros contables básicos.
- e) **Salvaguardias:** Pueden evitar que personas no autorizadas, adquieran activos valiosos de la empresa. Las medidas de protección son físicas, como un candado en una puerta, o intangibles, como una contraseña de software de computadora. Independientemente del método que se adopte, la protección de la seguridad es una función necesaria para la entidad para un sistema de control interno. Muchos dueños de negocios protegen instintivamente el inventario, el efectivo y suministros. Sin embargo, se ignora el hecho de proteger los cheques en blanco, el papel pagadero y los sellos de la empresa ya estos son los elementos que deben protegerse generalmente.

3. Componentes que acompañan al control interno

El control se compone de cinco aspectos interrelacionados, además del proceso administrativo de la entidad, ya que estos aspectos también se originan en la gestión

administrativa; por lo que estos también pueden ser considerados como estándares, para medir el control interno y ayudar a determinar su efectividad. (Aguilar & Cabrale, 2012)

Componentes del control interno son:

- Precisamos al ambiente de control.
- Seguidamente la evaluación de riesgos.
- Seguida la información o comunicación de las actividades de control.
- Y finalizando con la supervisión o monitoreo.

Tales componentes se indican en las siguientes concepciones como dimensiones de la investigación.

Dimensiones de la variable control interno

– *Ambiente de control*

Según (Guerrero, 2016) “esta dimensión se refiere a cualquier negocio, como su personal, sus atributos personales, incluida la integridad, valores morales y sus capacidades, y en su entorno operativo. La gente es la fuerza impulsora detrás de la entidad y la base para la supervivencia de todas las cosas”. (p. 35)

– *Evaluación de riesgos*

Precisa en esta dimensión a; la organización debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos, establecer metas e integrarse con las ventas, producción, marketing, finanzas y otras actividades para operar de manera coordinada. También debe establecer un mecanismo para identificar, analizar y gestionar los riesgos relacionados. (Guerrero, 2016, pág. 35)

– *Procedimientos de control*

Esta dimensión significa; establecer e implementar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que la gerencia tome efectivamente las acciones necesarias para manejar los riesgos de lograr las metas organizacionales. (Guerrero, 2016, pág. 35)

Asimismo, según Serrano (2017) Indica que esta información debe encontrarse de acuerdo al tipo de empresa y el personal y funciones que desempeña dentro de la empresa. (pág. 3)

– ***Supervisión***

Este tamaño corresponde a; monitorear todo el proceso y considerar necesario modificarlo. De esta forma, el sistema puede reaccionar dinámicamente y cambiar según las condiciones cambiantes. (Guerrero, 2016, pág. 35)

La supervisión y la vigilancia son herramientas estratégicas en el entorno de una organización. Ambos proponen un método de mejora continua, es decir, responsabilizarse de la efectividad y eficiencia del control interno generado por la supervisión a través de la evaluación, supervisión y supervisión; supervisión para determinar si las operaciones realizadas en cada nivel del proceso conducen a otros niveles; La vigilancia incluye actividades de vigilancia realizadas directamente por diferentes agencias de gestión dentro de la organización para prevenir incidentes que causen pérdidas o actividades costosas. (Vega & Nieves, 2016)

– ***Información y comunicación***

Esta dimensión refiere a; sistemas de información y comunicación donde se establece la interrelación de estas. Favorecen al personal de la organización a capturar e compartir la información indispensable para manejar, administrar y de controlar sus operaciones. (Guerrero, 2016, pág. 35)

2.3 Marco conceptual

a) Conocimiento:

Es un proceso psicológico, cultural e incluso emocional en el que la realidad se refleja y reproduce en pensamientos basados en diversos tipos de vivencias, razonamientos y aprendizajes. (Raffino, 2020).

b) Principios de control

Según Miranda (1982, pág. 165) Dijo “Son la base del sistema de control. Son organización, administración, derecho, contabilidad, finanzas, informática, etc. (pág. 165)

c) Capacitación:

Este es un proceso de mejora de la productividad de los empleados a través de programas de aprendizaje, realizando un desarrollo continuo de habilidades y mejorando la competitividad de los empleados y la empresa. (Runa, 2019).

d) Eficacia

Según Argudo (2017) precisa que una persona es eficaz cuando pueda lograr la tarea o el objetivo propuesto.

e) Eficiencia

Según Argudo (2017) menciona como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

III. METODOLOGÍA

1.1 Diseño de la investigación

La investigación se basa en un diseño no experimental donde no se manipulará ninguna variable de estudio, Hernández (2019) “indica que estos estudios no se manipula deliberadamente la variable independiente para ver su efecto en otra variable. Lo que se realiza es observar o medir los fenómenos y variables que aparecen en el medio para luego analizarlos. Es ente es un diseño no experimental”.

Del mismo modo es transeccional porque los datos obtenidos serán recolectados en un solo periodo. “Son los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e intercalación en un momento dado.” (Hernández & Mendoza, 2019)

1.1.1 Tipo de investigación.

Para el presente estudio la investigación tendrá un enfoque de tipo cuantitativo descriptivo porque usaremos magnitudes numéricas para cuantificar de forma empírica los hechos.

La Investigación Cuantitativa, “es un conjunto de procesos organizados de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos) y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis” (Hernández & Mendoza, 2019) p. 6.

1.1.2 Nivel de investigación.

El estudio de investigación tendrá un nivel descriptivo, según Pino G. (2018), afirma que la investigación descriptiva “es apreciar todas características de los fenómenos reales, también puede descomponer la situación o problema en los elementos más simples”.

El nivel comparativo muestra que este “intenta caracterizar fenómenos o hechos en base a la información recolectada de varias muestras y la comparación de resultados encontrados en una misma muestra de investigación” (Valderrama, 2019, pág. 48)

1.2 Población y muestra

1.2.1 Población.

Según, Pino (2018) “el universo es el conjunto de todos los elementos a estudiar, donde cada elemento se denomina individuo. El individuo no tiene por qué ser una persona física, pero puede ser una familia, un día, una empresa, etc”.

La población que se realizará en esta encuesta son a 30 trabajadores de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.

Según Calzada, (1964) define que la población es un conjunto infinito o finito, de datos que responden a una características o características en común.

1.2.2 Muestra.

Según, Charaja (2019) “la muestra es el subconjunto o parte de la población al que representa en sus características fundamentales”.

Muestra no probabilística del estudio se pretende emplear a (30) trabajadores de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señala que “La muestra fue en esencia, un subgrupo de la población. Es decir que es un subconjunto de componentes que pertenecen a ese conjunto determinado en sus características al que designamos población”.

1.3 Definición y operacionalización de las variables

1.3.1 Variable 1 Control interno.

Gutiérrez, (2015) indica que “el término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”

1.3.2 Cuadro de operacionalización de variables.

Cuadro 1 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes y valores éticos. • Estructura organizativa. • Compromiso. • Comité de control. 		
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del riesgo. • Estimación del riesgo. • Seguimiento del cambio. 		
Variable	Procedimientos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Separación de tareas y responsabilidades. • Rotación del personal. • Control del sistema de información. 	- Siempre	5
Control interno	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Información y responsabilidad. • Calidad de información. • Control del sistema de información. 	- Casi siempre	4
			- A veces	2
			- Casi nunca	1
			- Nunca	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del sistema de control interno. • Eficacia del sistema de control interno. 		

Fuente de elaboración acerca de las dimensiones de las variables

1.4 Técnica e instrumento de recolección

Según Hernández (2019, pág. 237) la técnica que se empleara, para el presente estudio fue un cuestionario, con el fin de recolectar datos, ya que los cuestionarios se basan en preguntas, respecto a una o más variables.

Técnica.

El método de encuesta utilizado por los investigadores es la técnica de recopilación de datos de muestras, estas son las más comunes en la investigación científica ya que la pregunta se dirige a un número considerable de personas y utiliza cuestionarios. Y pasa la pregunta, (Departamento de Asistencia Técnica, 2013, pág. 282).

Cuestionario: El instrumento para recopilar, será un cuestionario “Cuyo desarrollo no debe ser improvisado, sino que de forma independiente de su autonomía y elasticidad debe rebatir de forma necesaria a un sistema fundamental, el cual tiene que contener” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 251)

1.4.1 Instrumento.

En concordancia con Pino (2018, pág. 453) es el: “Medio físico que nos sirve para registrar los datos necesarios para la investigación”

Encuesta: Según Pino (2018) la encuesta es uno de los métodos de investigación social más publicados, basado en declaraciones orales o escritas de una muestra de población, con el propósito de recolectar información. Puede basarse en aspectos objetivos (hechos, hábitos, comportamiento, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes).

Asimismo Fachelli & López (2015) indica “La encuesta es uno de los métodos de investigación social más emitidos, que se fundamenta en las declaraciones verbales o escritas de una muestra de la población con el propósito de recabar información”.

1.5 Plan de análisis

Se pretende hacer de uso en la presente investigación empleando el cuestionario u instrumento el cual nos apoyara para tener la información como también datos significativos del control interno en los trabajadores de Pollerías Rancho`s Puno EIRL-2021. Asimismo, se empleará para el tratamiento y como también las tabulaciones de los datos obtenidos, realizando análisis de confiabilidad por medio del apoyo del programa Excel y el programa estadístico SPSS22.

1.6 Matriz de consistencia

Cuadro 2 Caracterización del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2021

Título	Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Metodología y técnicas de la investigación	Población y muestra
“Caracterización del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL - 2021”	Problema general PG. ¿Cómo es la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL - 2021?	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ OG. Describir la caracterización del control interno del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Describir el ambiente de control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2021. ○ Describir la evaluación de riesgos bajo la metodología caso I de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020. ○ Describir las actividades de control del área de logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020. ○ Describir la información y comunicación de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020. ○ Describir la supervisión del control interno del área de logística pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020. 	<p>Variable Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión 	<p>Tipo investigación Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo-Comparativo</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta.</p>	<p>Población 30 trabajadores de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL</p> <p>Muestra La muestra será no probabilística</p>

Fuente de elaboración propia

1.7 Principios éticos

Los trabajos tienen que realizarse tomando en cuenta la presente normativa legal y los principios éticos descritos en el presente Código, y su mejora constante, en función a las experiencias que origine su aplicación o a la aparición de nuevas experiencias.

1. **Protección a las personas.** - En el campo de la investigación donde se realice trabajos con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, diversidad, confidencialidad y la privacidad. Este principio implica el respeto de sus derechos.
2. **Beneficencia y no maleficencia.** – El compromiso del investigador debe responder a las siguientes normas generales: Se refiere a la obligación ética de lograr mayor beneficio sin consecuencia de daño, reducir los posibles efectos adversos.
3. **Justicia.** – Se entiende a cómo tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente adecuado y correcto, dar a cada individuo lo correspondido.
4. **Integridad científica:** La seguridad e integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales.
5. **Consentimiento informado.** - Se tiene que preparar una guía de consentimiento informado para el presente estudio (Anexo 8.2). antes de iniciar con el consentimiento informado, los participantes tienen la opción de hacer interrogantes hasta que comprendan en su totalidad el estudio que se realizara. Las personas que estén de acuerdo a participar tienen que dar su consentimiento oralmente. Se dará lectura al consentimiento informado, el encargado de la entrevista debe los datos personales, firma y fecha de aplicación de la encuesta así mismo se les asignará un código para identificarlos. Esta información será confidencial solamente el personal del estudio tendrá acceso a esta información con fines relacionados al proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Objetivo general.

4.2 Objetivo general

OG. Caracterización del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020

Tabla 1: *Caracterización del Control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

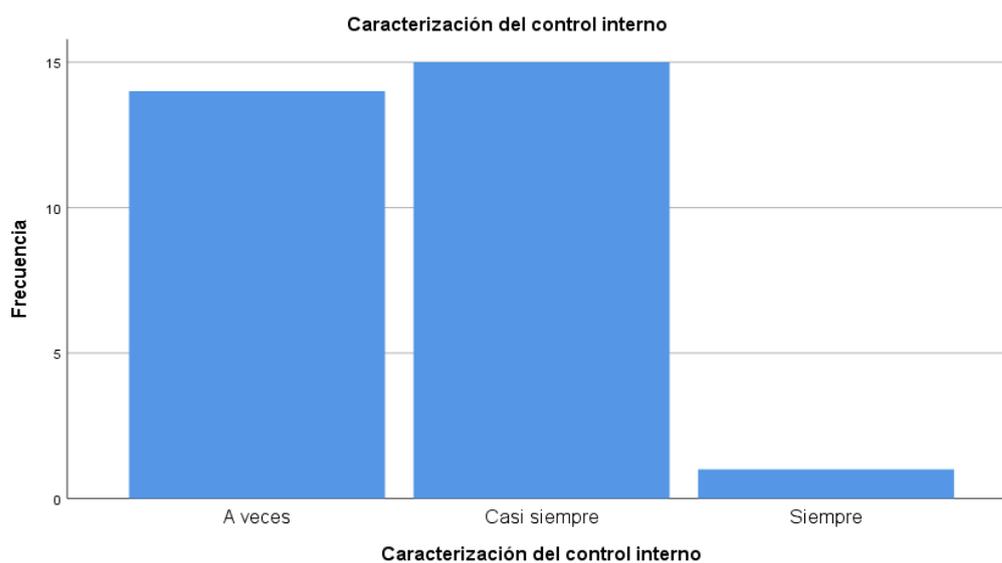


Gráfico 1: *Caracterización del control interno*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 1 y gráfico 1 se puede ver que del 100% que son 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, que 15 trabajadores que

representan un 50% se manifiestan casi siempre; asimismo 14 trabajadores que representan un 46.6% se manifiestan a veces y 1 trabajador que representa un 3.3% manifiestan siempre. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que manifiestan que hay una buena caracterización del control interno en el área de logística.

4.2.1. Objetivo específico 1.

OE. 1: Describir el ambiente de control del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020

Tabla 2: *Ambiente de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	83,3
	Siempre	4	13,3	13,3	96,7
	7	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

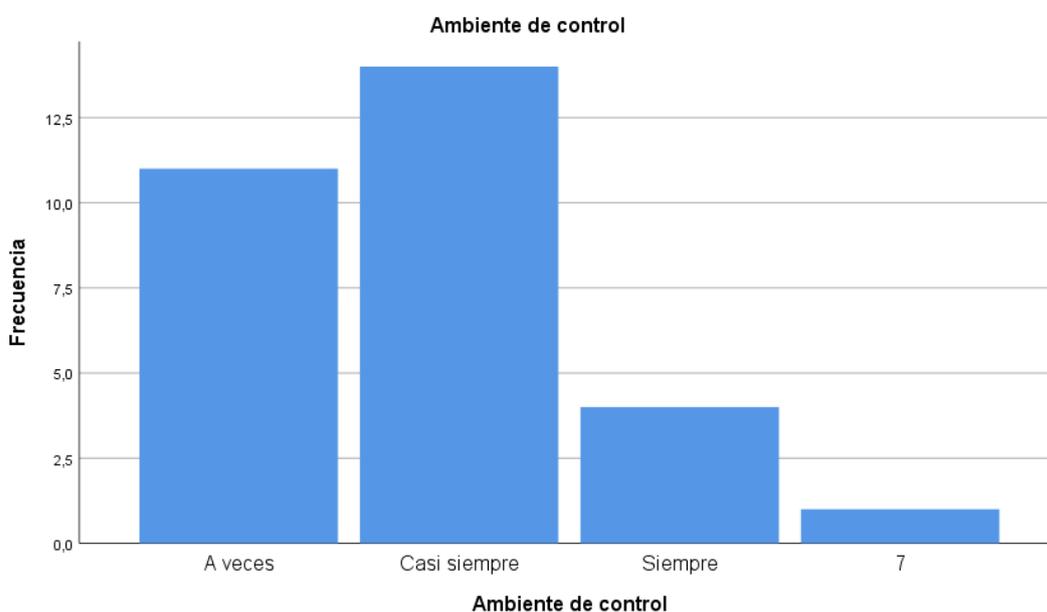


Gráfico 2: *Ambiente de control*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 2 y gráfico 2 se puede observar que del 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO'S Puno EIRL, 46.7% trabajadores señalaron en su mayoría casi siempre hay un ambiente de control se manifiestan casi siempre; 36.7% trabajadores indicaron a veces, asimismo 13.3% manifiesta siempre y el 3.3% indica casi nunca.

Tabla 3: “¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	10	33,3	33,3	40,0
	Casi siempre	16	53,3	53,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?

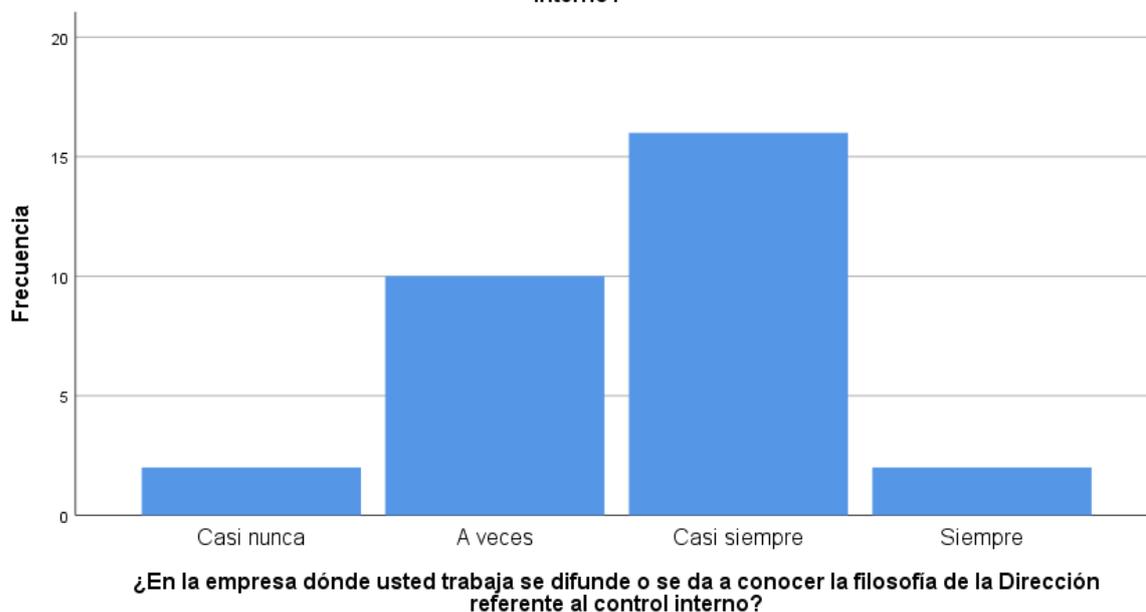


Gráfico 3: “¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 3 y grafico 3 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría casi siempre la empresa difunde la filosofía de dirección referente al control interno, 33.3% de trabajadores señalaron que a veces, 6.7% indicaron que siempre y 6.7% casi nunca.

Tabla 4: “¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	10	33,3	33,3	40,0
	Casi siempre	16	53,3	53,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

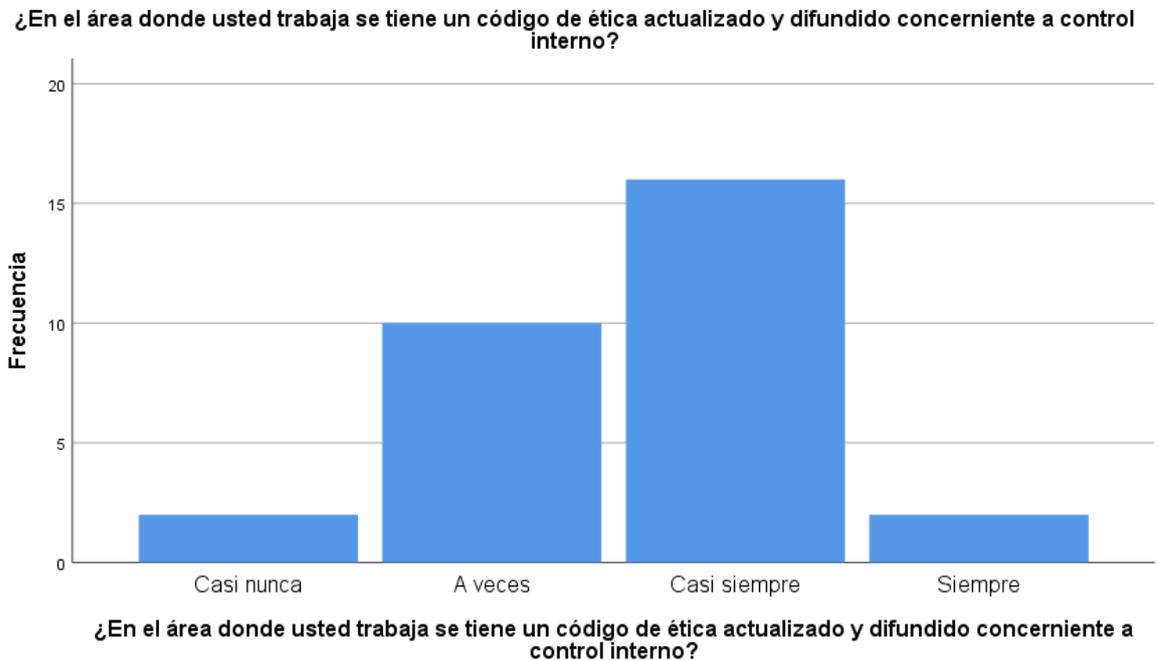


Gráfico 4: “¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 4 y grafico 4 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría

casi siempre el área donde trabaja tiene un código de ética actualizado el cual es difundido en la empresa, 33.3% de trabajadores señalaron que lo realizan a veces, asimismo 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y 6.7% casi nunca.

Tabla 5: “¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	13	43,3	43,3	46,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?

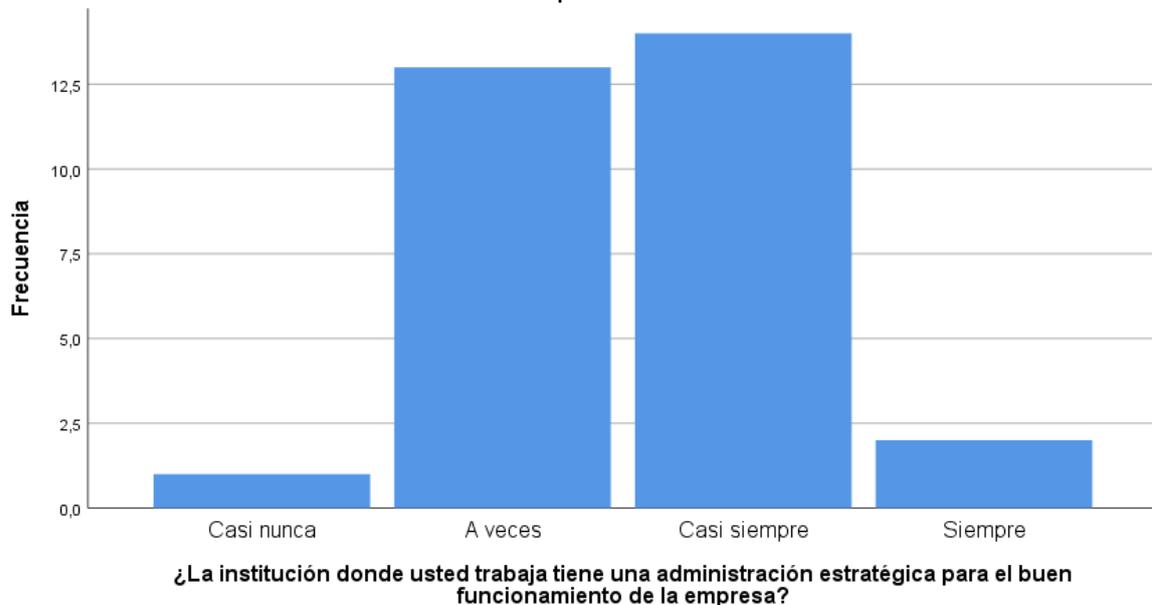


Gráfico 5: “¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 5 y gráfico 5 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría casi siempre la institución una buena administración estratégica, 43.3% de trabajadores señalaron que lo realizan a veces, asimismo 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y 3.3% casi nunca.

Tabla 6: “¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

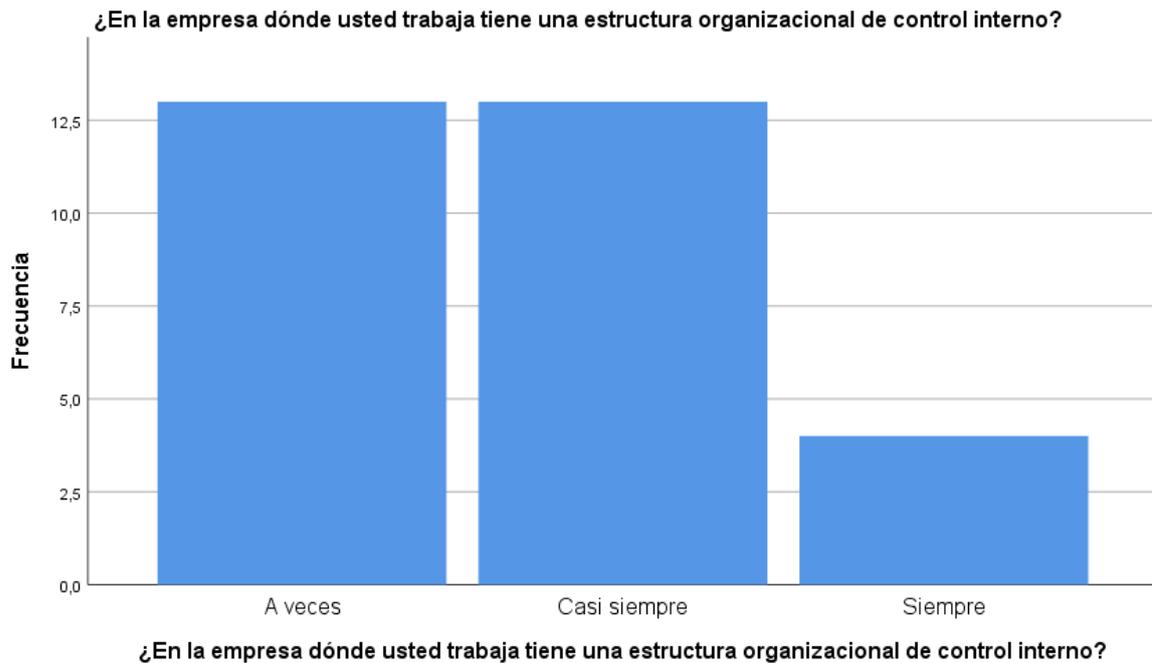


Gráfico 6: “¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 6 y gráfico 6 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 43.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría casi siempre la empresa tiene una buena administración estratégica asimismo 43.3% trabajadores indicaron que a veces y 13.3% indicaron que siempre.

Tabla 7: “¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	14	46,7	46,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

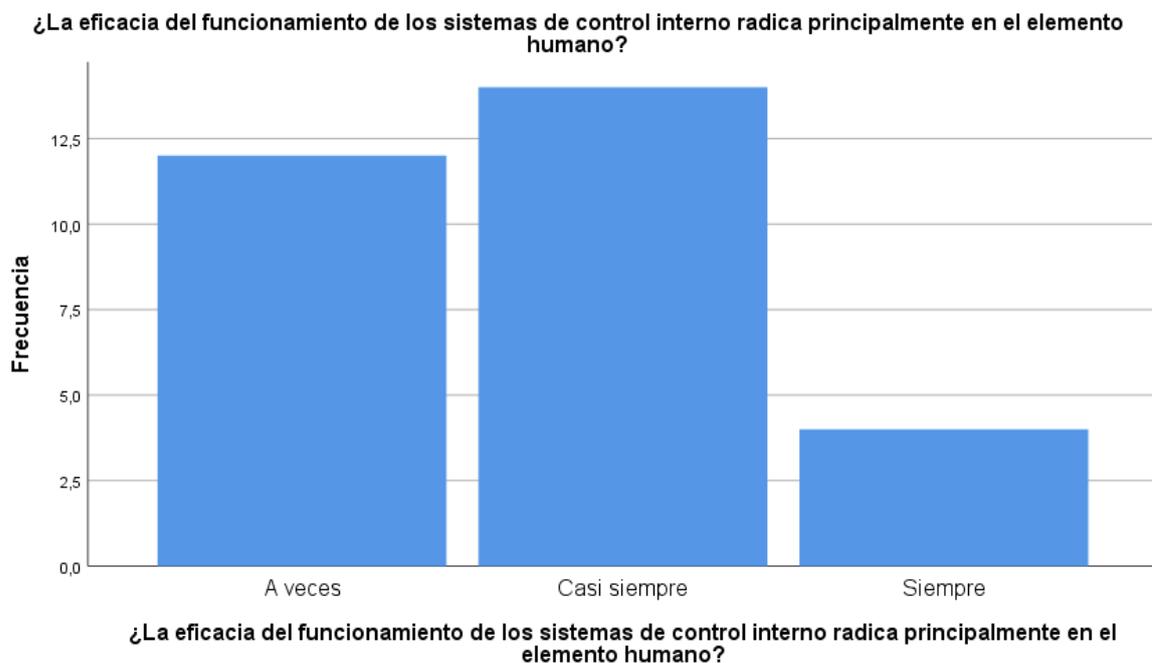


Gráfico 7: “¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 7 y gráfico 7 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría casi siempre la eficacia del funcionamiento de la pollería radica en el elemento humano, 40% de trabajadores señalaron a veces, asimismo 13.3% de trabajadores indicaron que siempre.

Tabla 8: *¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?

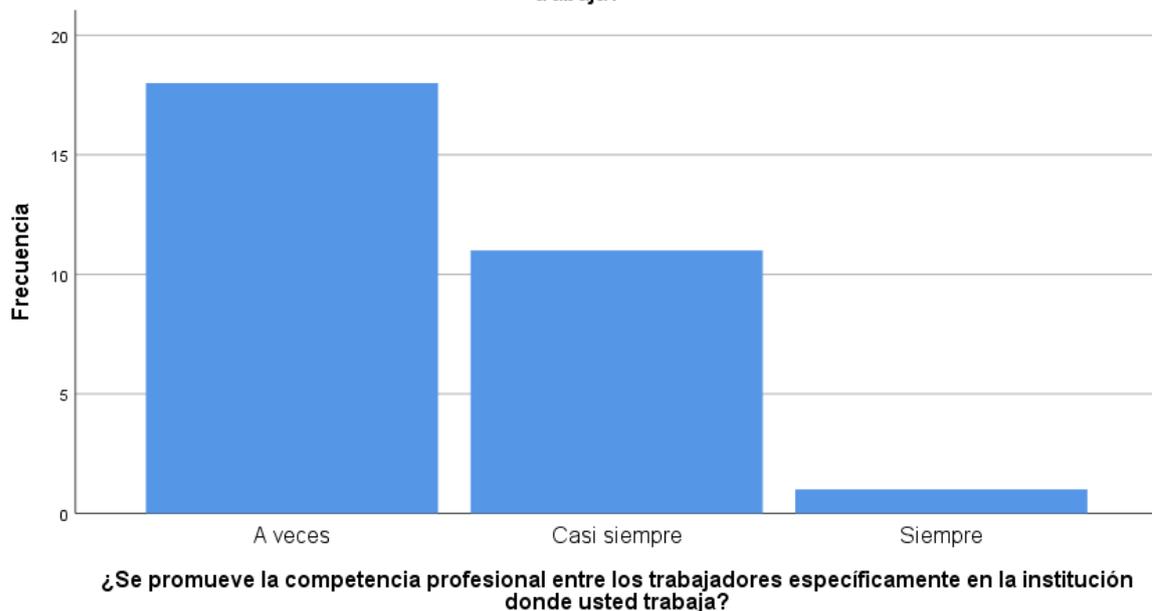


Gráfico 8: *“¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?”*

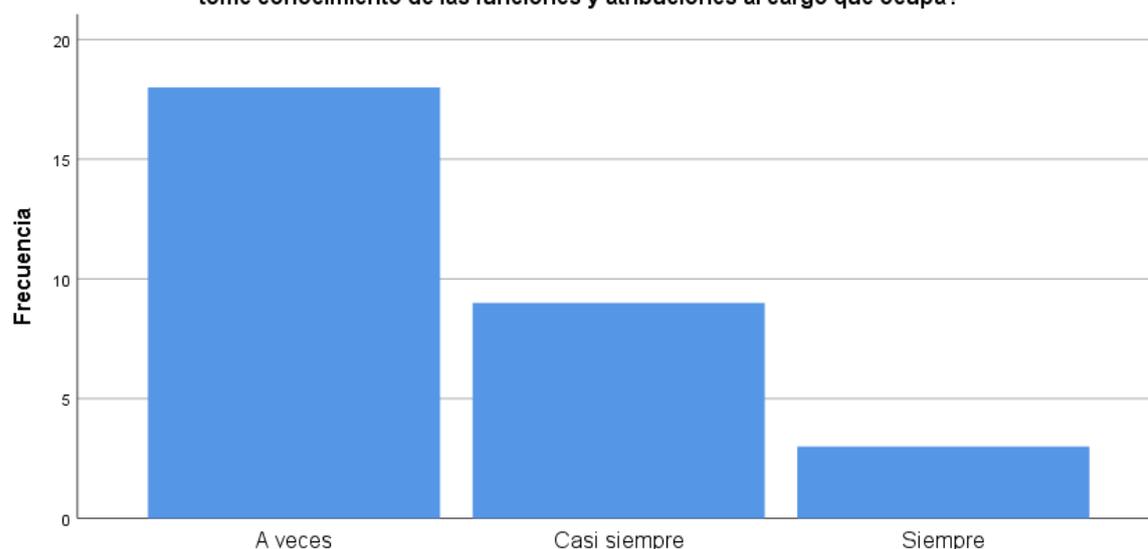
Interpretación: Según Tabla 8 y gráfico 8 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 60% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se promueve la competencia profesional entre los, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre y 3.3% de trabajadores indicaron que siempre.

Tabla 9: “¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?



¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?

Gráfico 9: “¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 9 y gráfico 9 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 60% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se adopta las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área tome conocimiento de las funciones y atribuciones del cargo que desempeña, 30% de trabajadores señalaron que casi siempre y 10% de trabajadores indicaron que siempre.

Tabla 10: “¿El Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56,7	56,7	56,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	86,7
	Siempre	3	10,0	10,0	96,7
	33	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

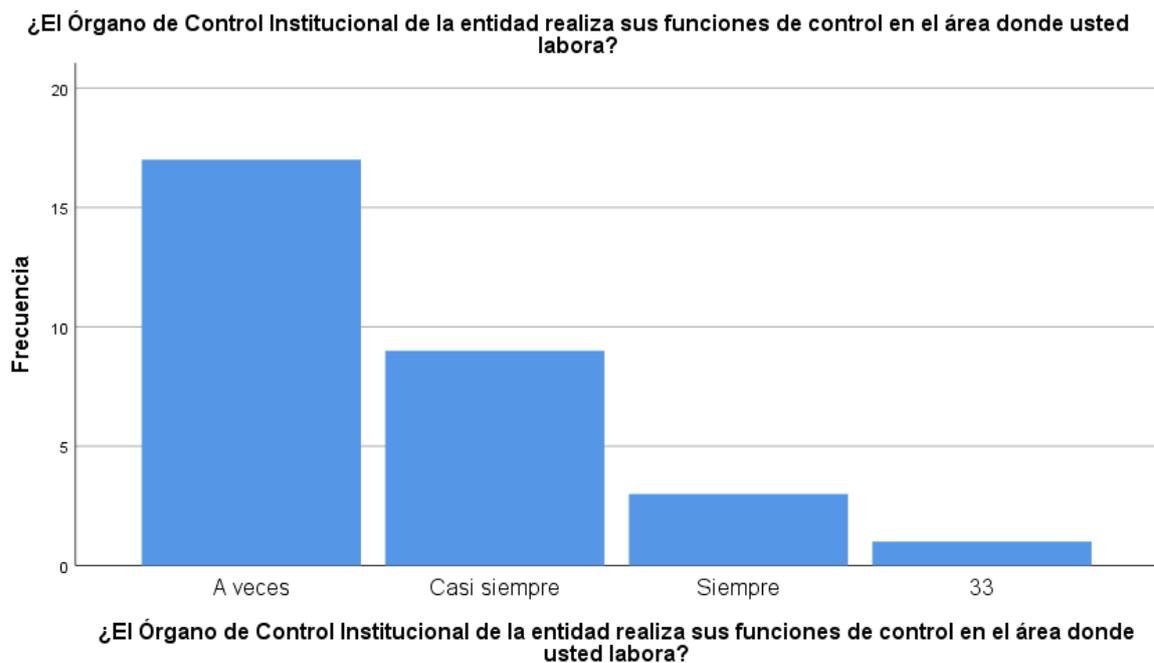


Gráfico 10: “¿El Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 10 y gráfico 10 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 56.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces el órgano de control institucional realiza sus funciones de control de las áreas, 30% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo 10% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% señala que siempre.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.

OE. 2: Describir la evaluación de riesgos bajo la metodología coso I de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020.

Tabla 11: Evaluación del riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	15	50,0	50,0	53,3
	Casi siempre	12	40,0	40,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

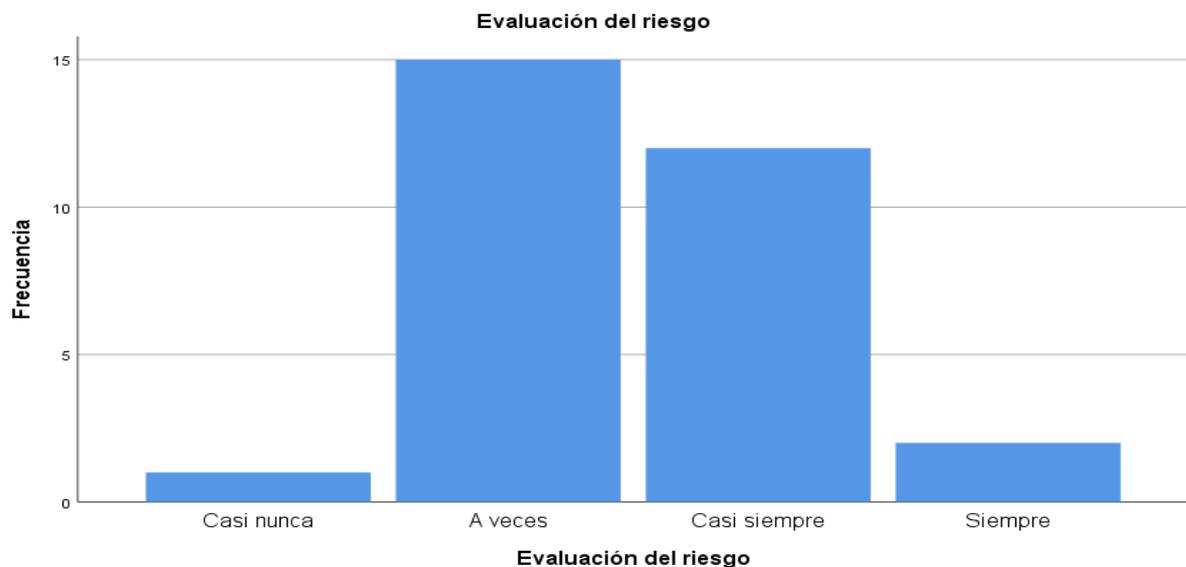


Gráfico 11: Evaluación del riesgo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 11 y gráfico 11 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realiza evaluación del riesgo en la pollería, 40% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

Tabla 12: “¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	14	46,7	46,7	50,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?

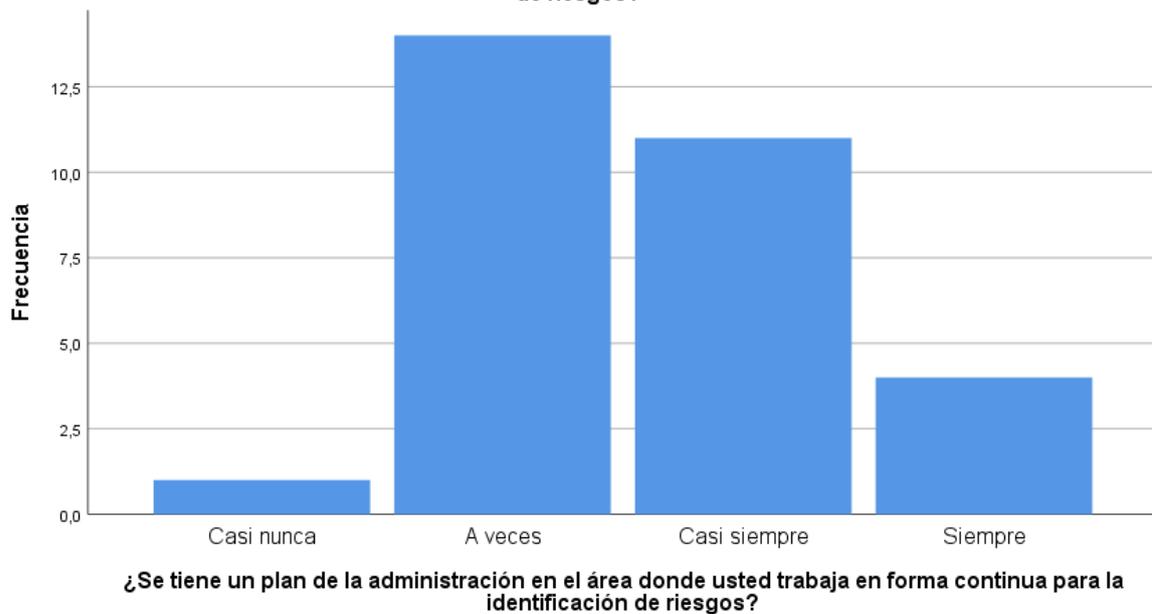


Gráfico 12: “¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 12 y gráfico 12 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la pollería tiene un plan de administración para identificar los riesgos, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 13.3% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

Tabla 13: “¿Dónde usted trabaja se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	16	53,3	53,3	56,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

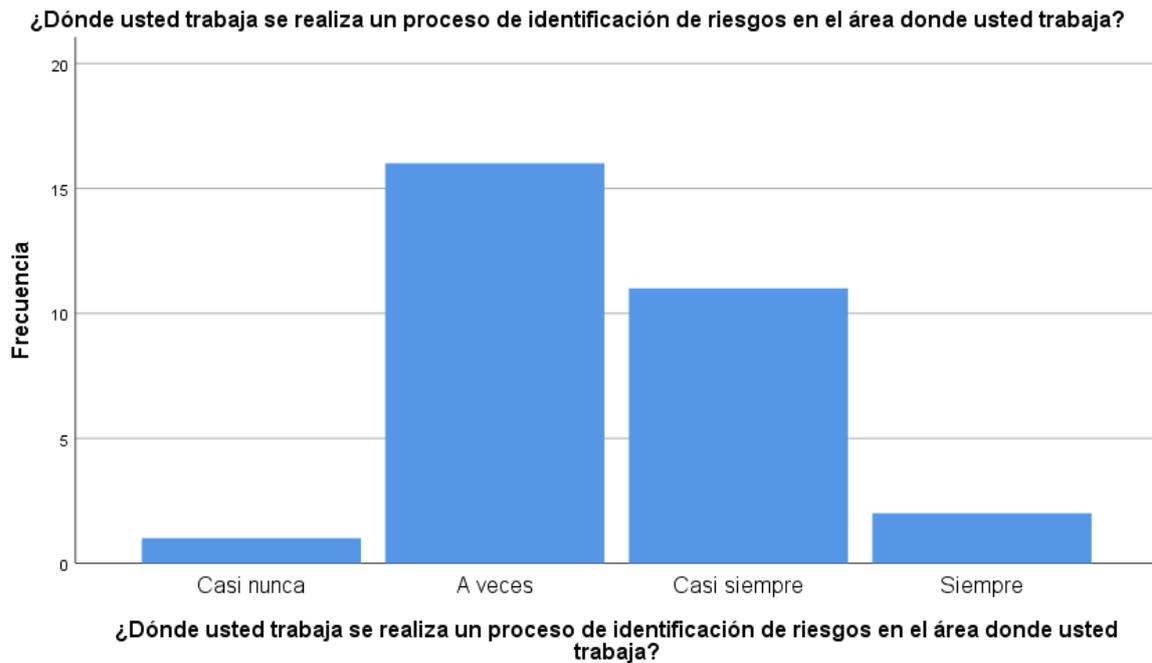


Gráfico 13: “¿Dónde usted trabaja se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 13 y gráfico 13 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la pollería realiza un proceso de identificación de riesgos, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

Tabla 14: “¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	15	50,0	50,0	53,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?

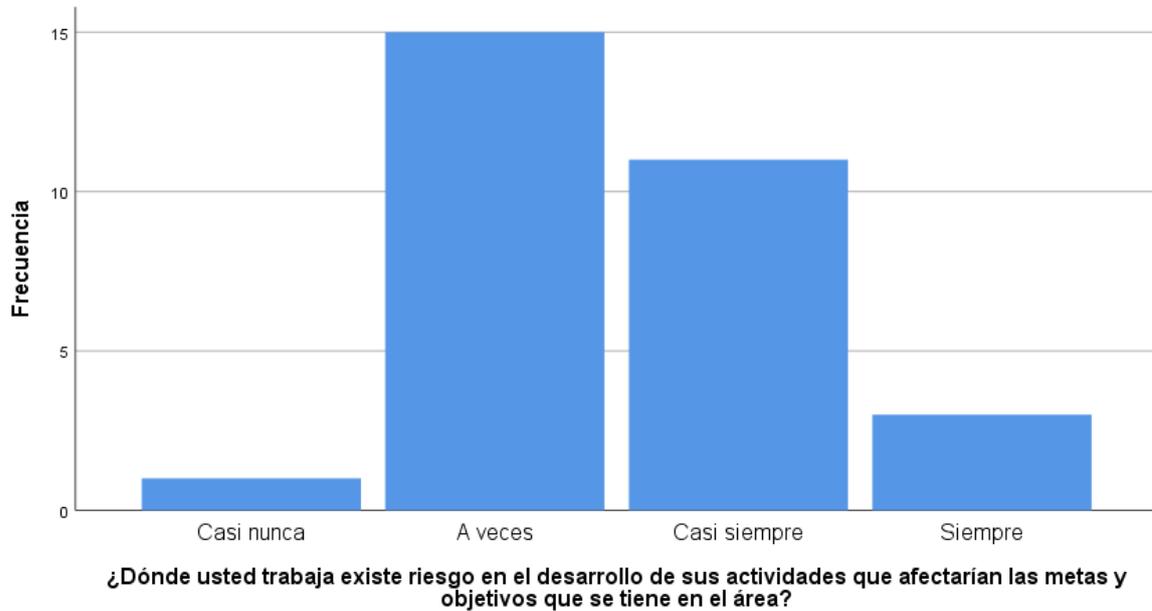


Gráfico 14: “¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 14 y gráfico 14 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces existe riesgo en el desarrollo de actividades que afectarían las metas y objetivos, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 10% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

Tabla 15: ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	16	53,3	53,3	56,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

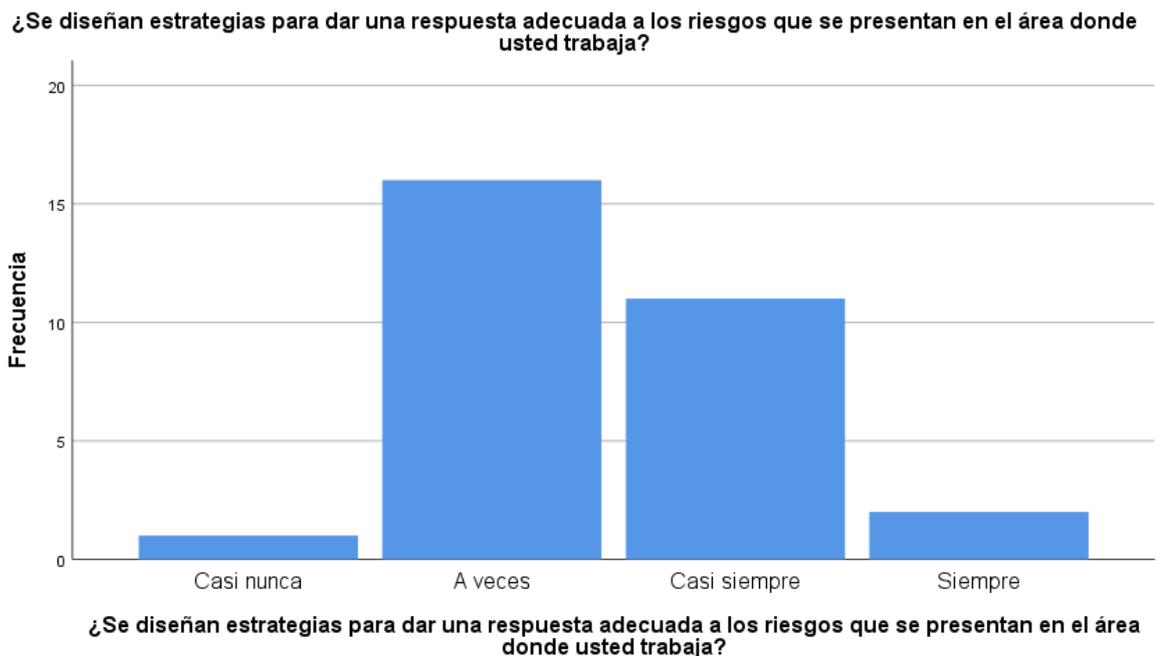


Gráfico 15: “¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 15 y gráfico 15 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.

OE. 3: Describir las actividades de control del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO´S Puno EIRL – 2020

Tabla 16: actividades de control gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

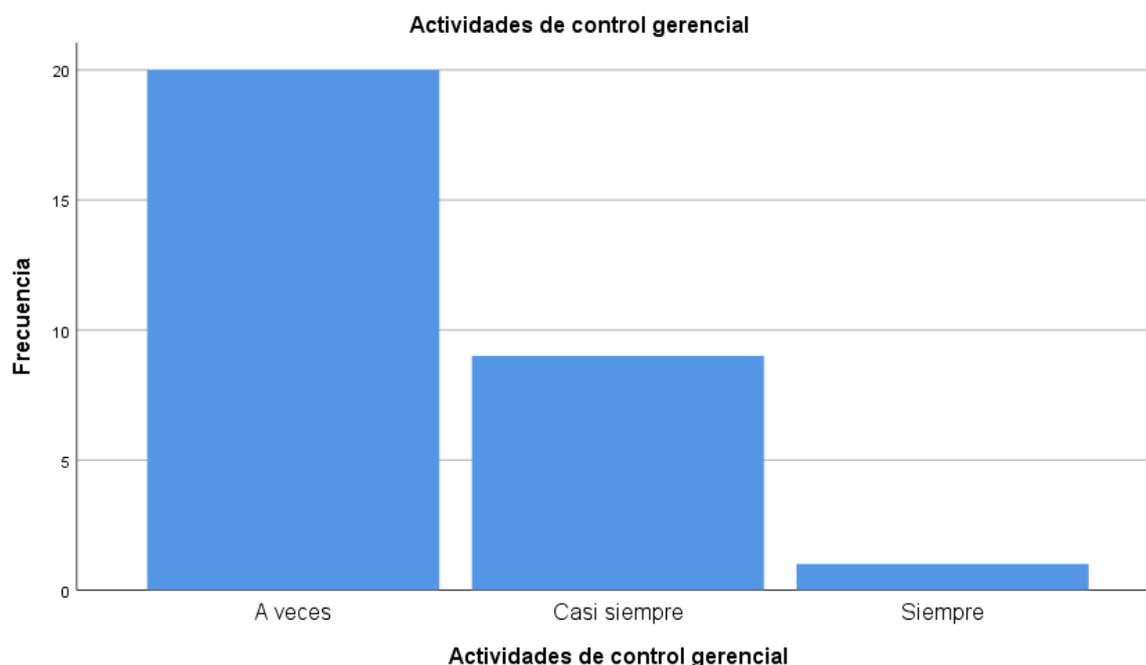


Gráfico 16: Actividades de control gerencial

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 16 y gráfico 16 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 66.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se realiza actividades de control gerencial, 30% de trabajadores señalaron que casi siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca.

Tabla 17: “¿El área donde usted trabaja existe procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

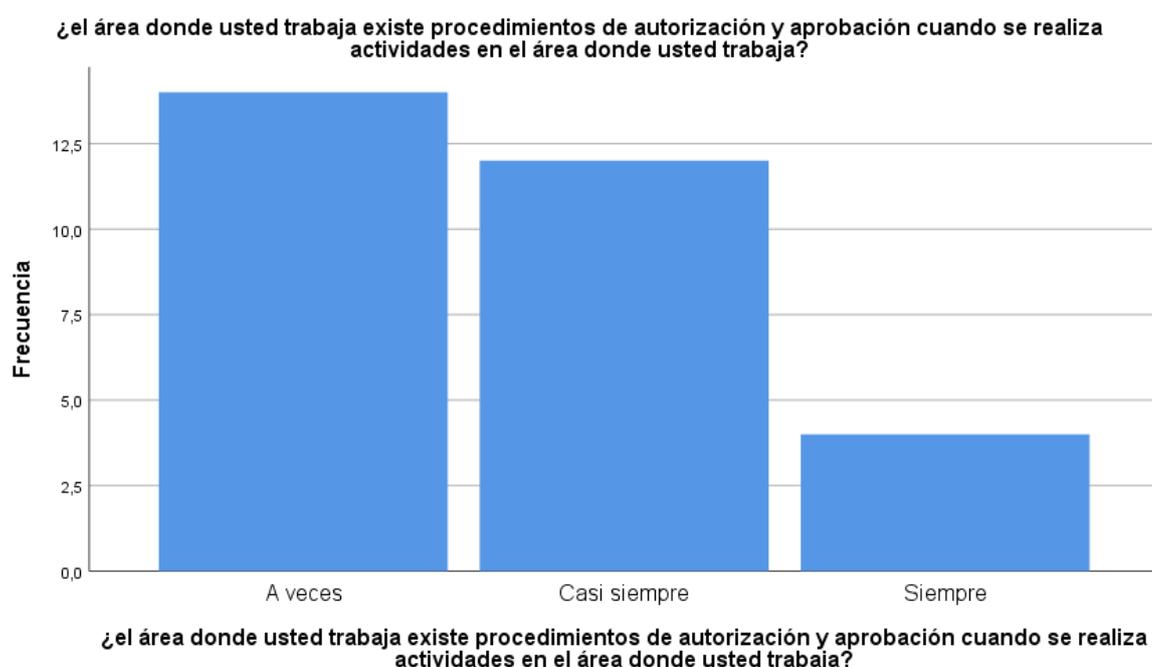


Gráfico 17: “¿el área donde usted trabaja existe procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según Tabla 17 y gráfico 17 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 47.7% de trabajadores manifestaron que en su mayoría a veces existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realizan actividades, 40% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 13.3% de trabajadores indicaron que siempre.

Tabla 18: “¿El área donde usted trabaja existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

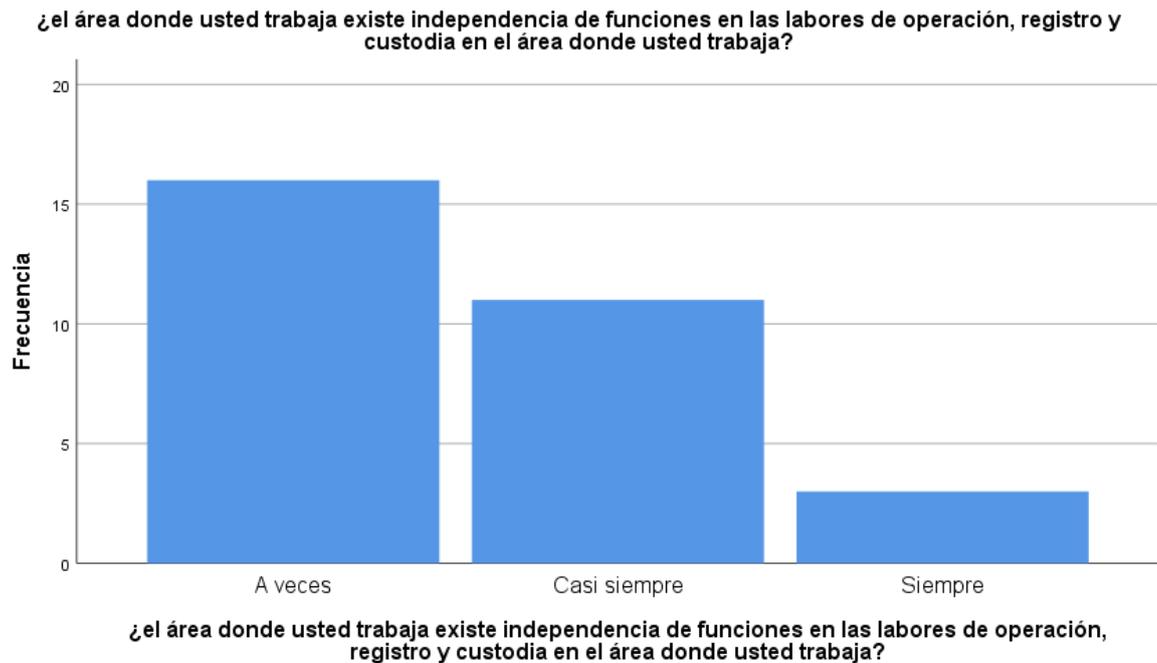


Gráfico 18: “¿El área donde usted trabaja existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 18 y gráfico 18 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre y el 10% manifestaron casi nunca.

Tabla 19: “¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	16	53,3	53,3	66,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

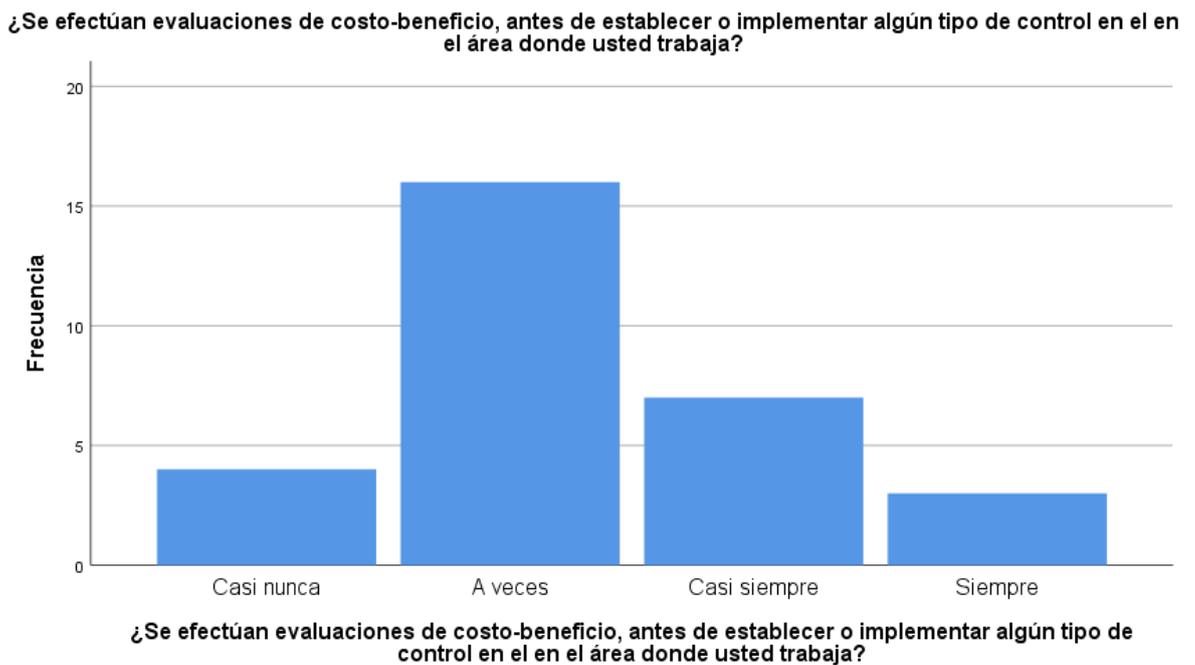


Gráfico 19: “¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 19 y gráfico 19 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se efectúan evaluaciones de costo beneficio antes de implementar algún tipo de control, 23.3% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 13.3% de trabajadores indicaron que casi nunca el 10% manifestaron siempre.

Tabla 20: “¿El área donde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿El área donde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?

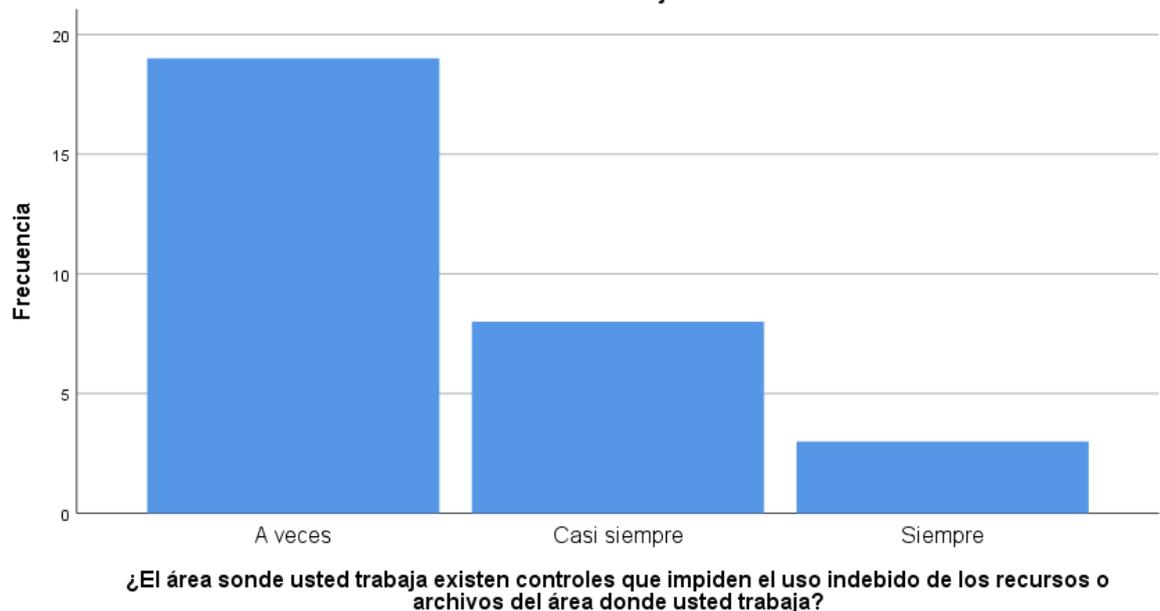


Gráfico 20: “¿El área donde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 20 y gráfico 20 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos de la empresa, 26.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 10% manifestaron siempre.

Tabla 21: “¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?

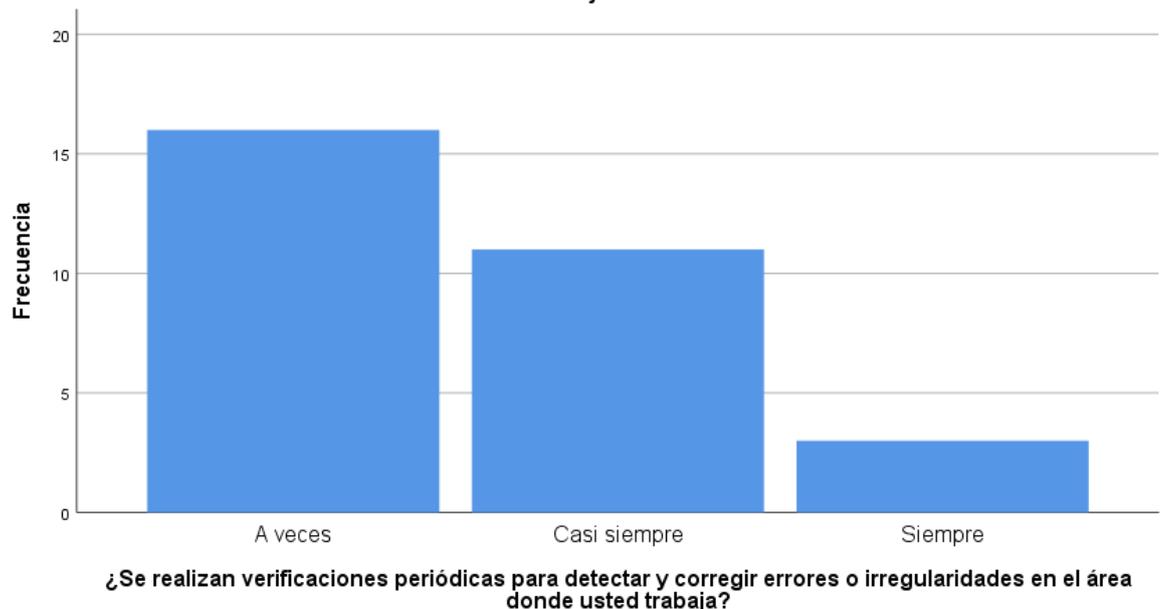


Gráfico 21: “¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 21 y gráfico 21 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores e irregularidades, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 10% manifestaron siempre.

Tabla 22: “¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	15	50,0	50,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

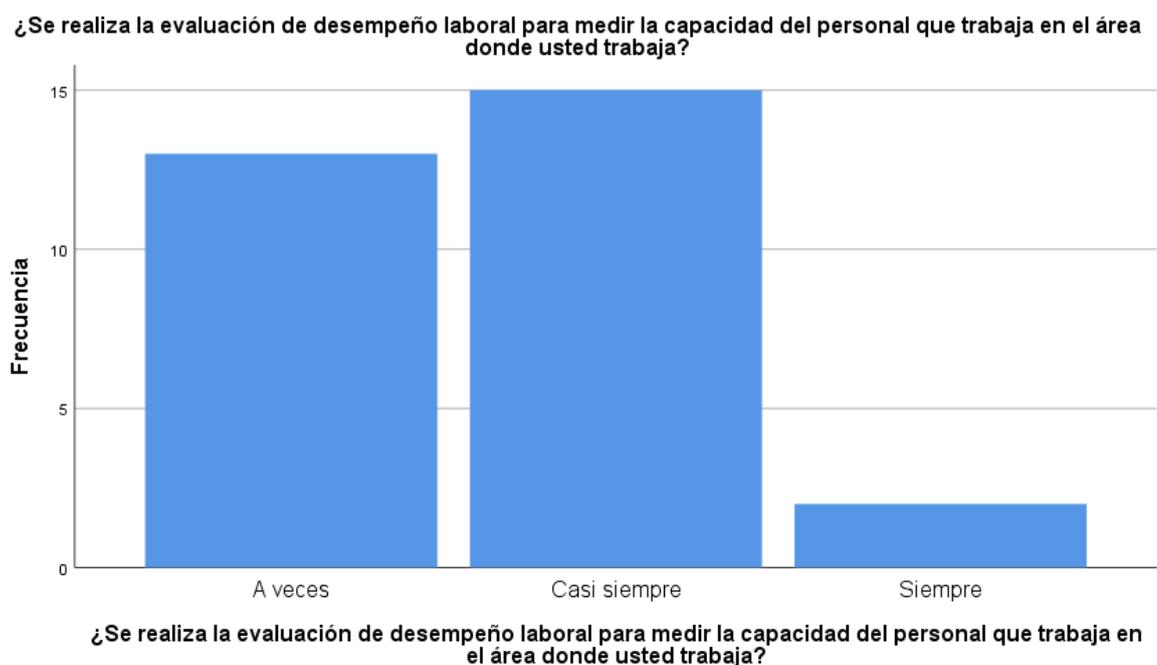


Gráfico 22: “¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 22 y gráfico 22 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría que casi siempre se realizan evaluaciones de desempeño laboral para medir la capacidad del personal, 43.3% de trabajadores señalaron que a veces asimismo el 6.7% manifestaron que siempre.

Tabla 23: “¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

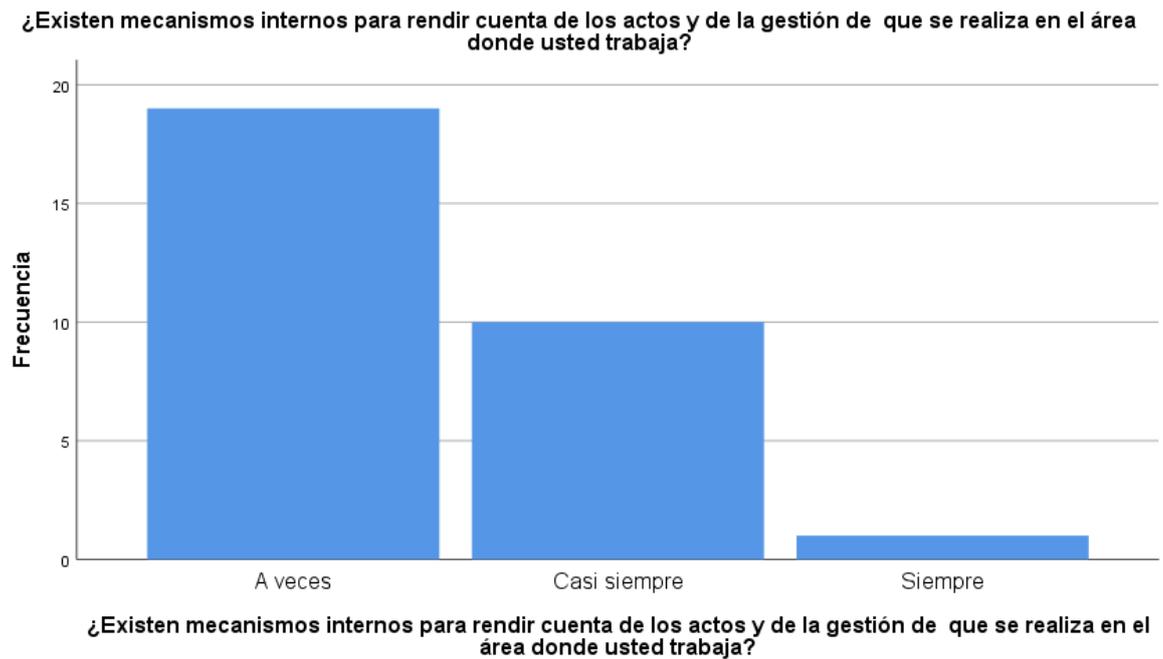


Gráfico 23: “¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

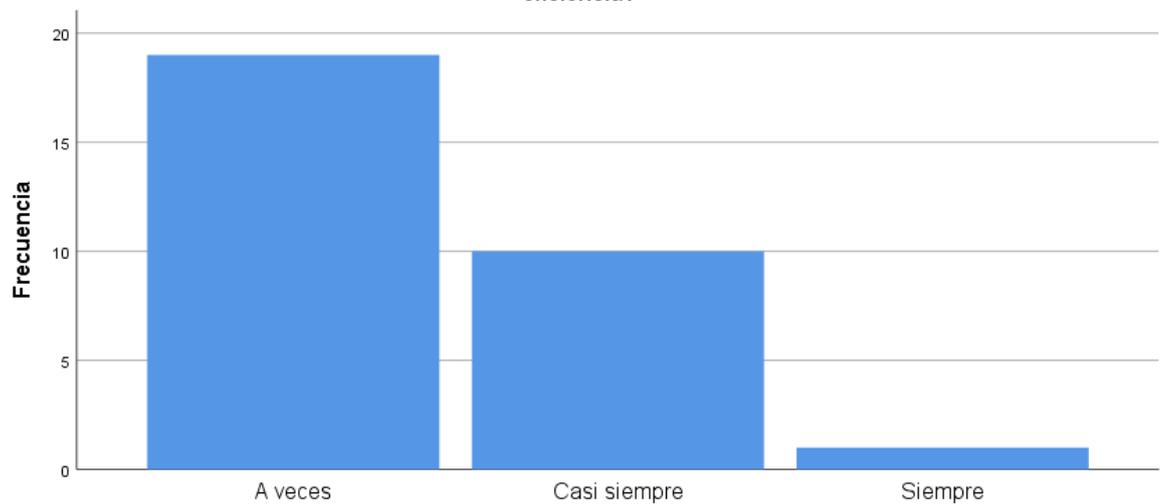
Interpretación: Según tabla 23 y gráfico 23 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces existen mecanismos internos para rendir cuentas de los actos y de la gestión, 33.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 24: “¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?



¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?

Gráfico 24: “¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 24 y gráfico 24 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se realizan revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas con la finalidad de obtener mayor eficacia, 33.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 25: “¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS



Gráfico 25: “¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 25 y gráfico 25 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación TIC, 33.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

4.2.4. Respecto al objetivo específico 4.

4.2.5. OE. 4: Describir la información y comunicación del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020

Tabla 26: información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

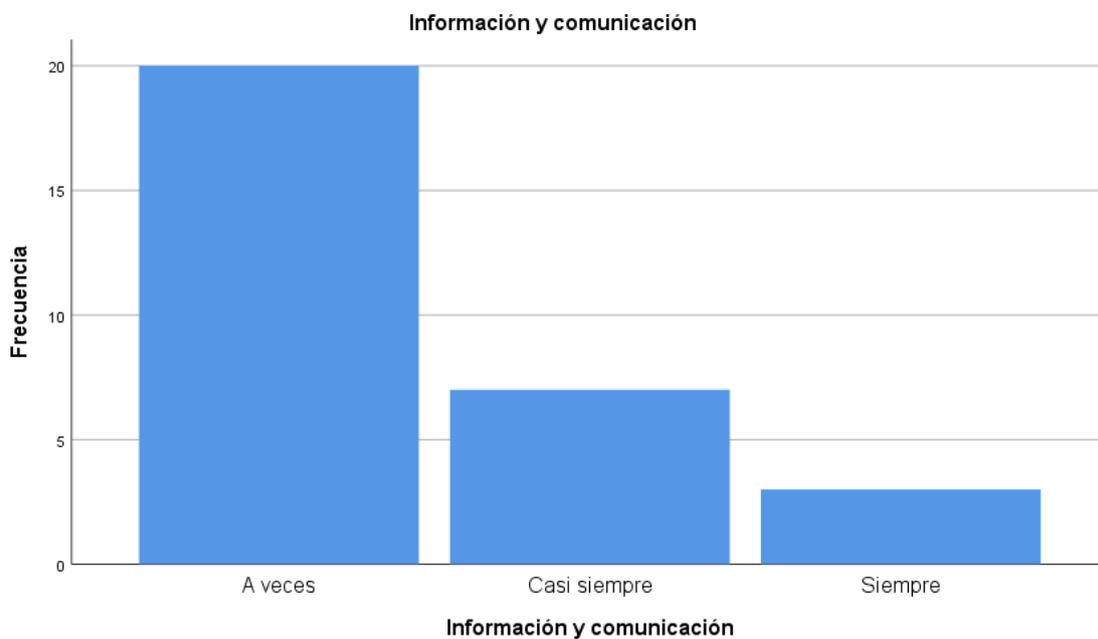


Gráfico 26: información y comunicación

Fuente: Elaboración propia

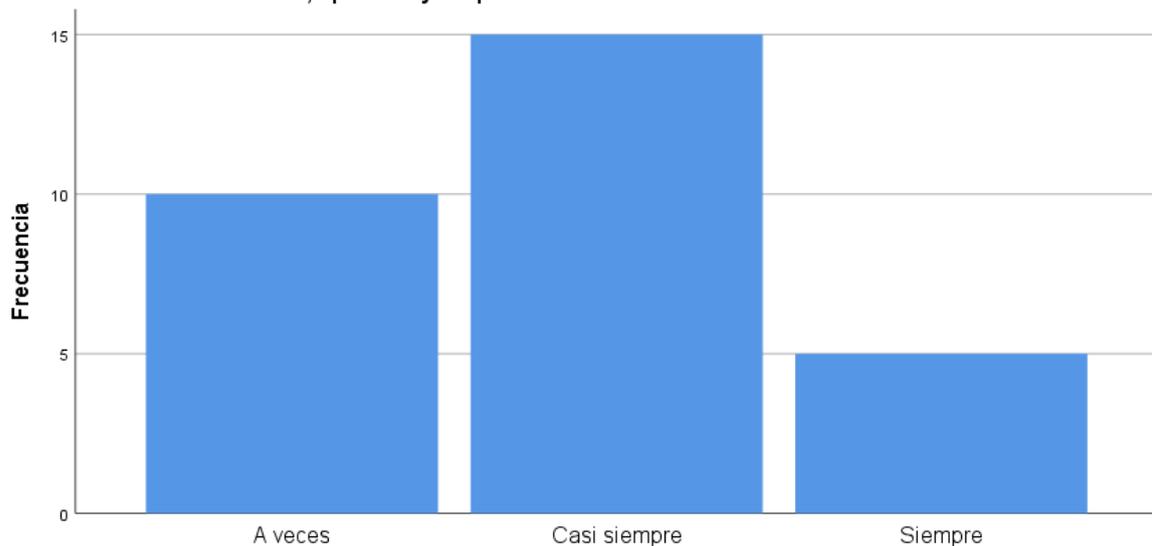
Interpretación: Según tabla 26 y gráfico 26 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO'S Puno EIRL, 66.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se realizan revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas con la finalidad de obtener mayor eficacia, 23.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 27: “¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	15	50,0	50,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?



¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?

Gráfico 27: “¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 27 y gráfico 27 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría casi siempre se diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma confiable y oportuna y útil para la toma de decisiones, 33.3% de trabajadores señalaron que a veces asimismo el 16.7% manifestaron que siempre.

Tabla 28: “¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

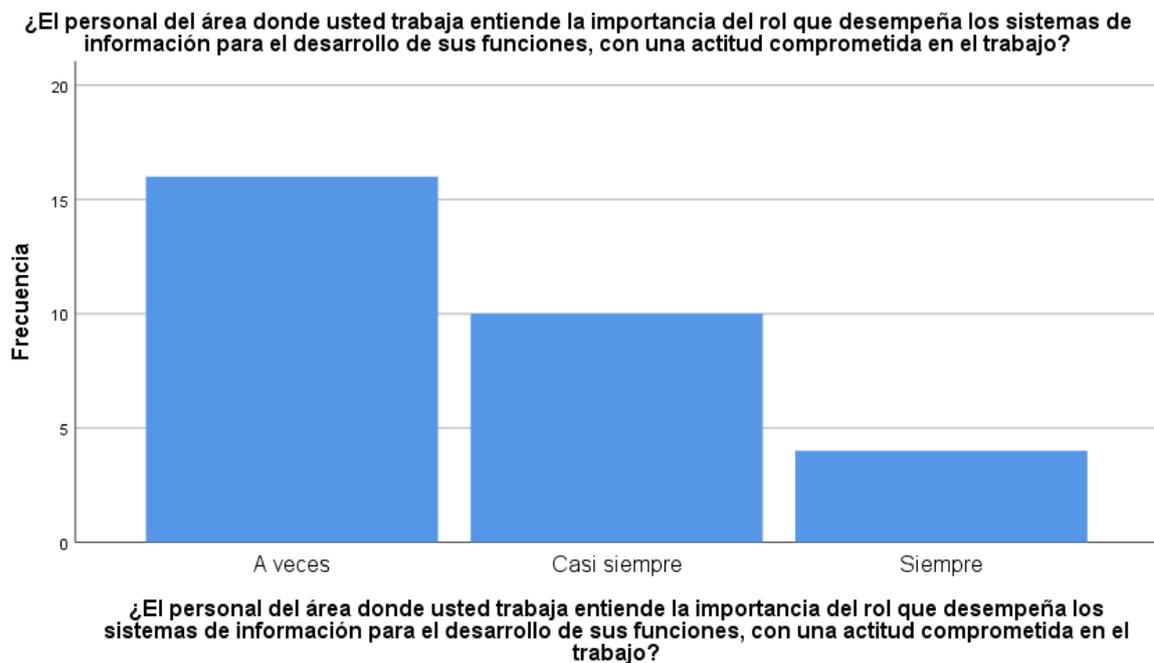


Gráfico 28: “¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 28 y gráfico 28 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la empresa entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de las funciones, 33.3% de trabajadores señalaron que a veces asimismo el 13.3% manifestaron que siempre.

Tabla 29: “¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

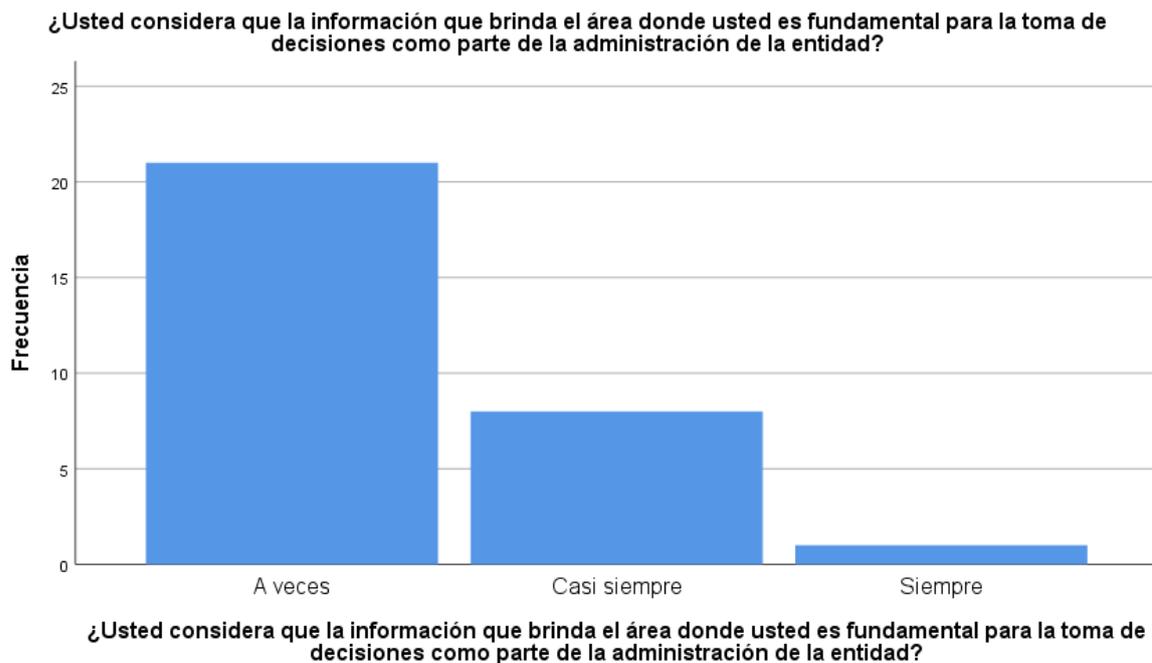


Gráfico 29: “¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 29 y gráfico 29 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 70% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la información del área es fundamental en la toma de decisiones, 26.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 30: *¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?

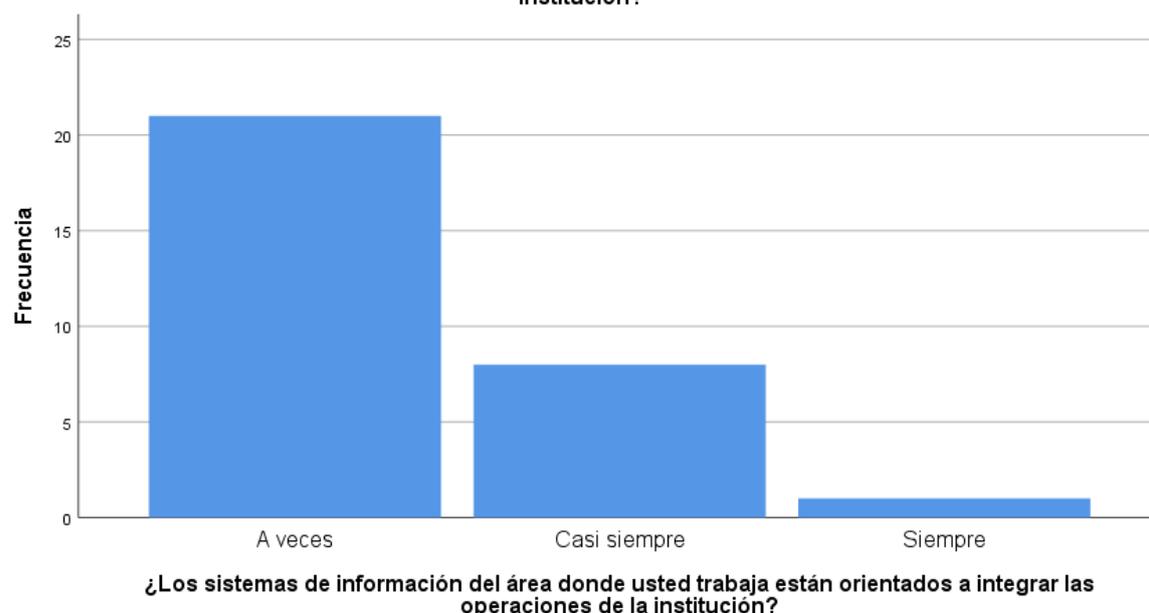


Gráfico 30: *“¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?”*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 30 y gráfico 30 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 70% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces los sistemas de información están orientados a integrar las operaciones de la empresa, 26.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 31: “¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?

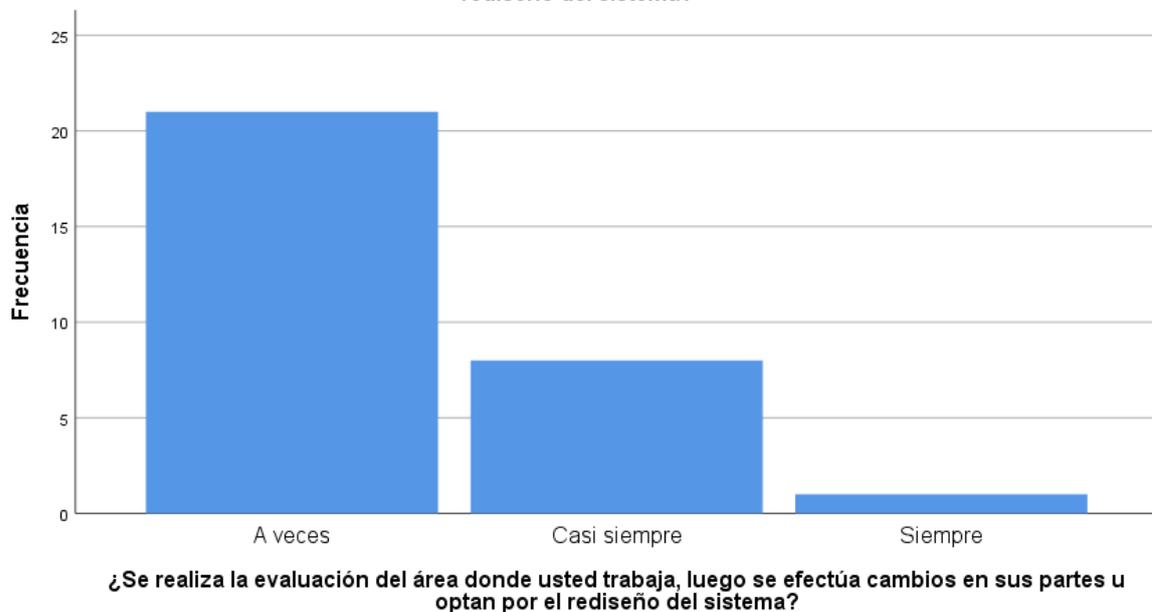


Gráfico 31: “¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 31 y gráfico 31 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 70% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realizan evaluaciones para efectuar cambios en el rediseño del sistema, 26.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 32: “¿El área donde usted trabaja, se realiza el mantenimiento de archivos para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

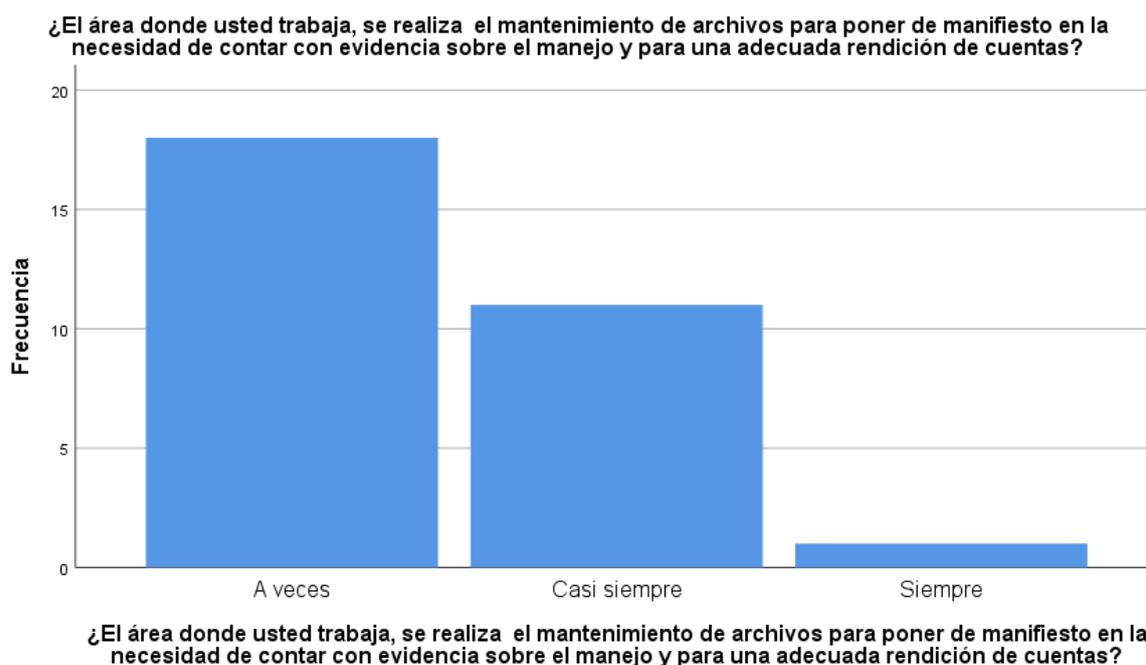


Gráfico 32: “¿El área donde usted trabaja, se realiza el mantenimiento de archivos para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 32 y gráfico 32 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 60% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realiza mantenimiento de archivos para poner en manifiesto la necesidad de contar con evidencia, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 33: “¿El área donde usted trabaja se realiza comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

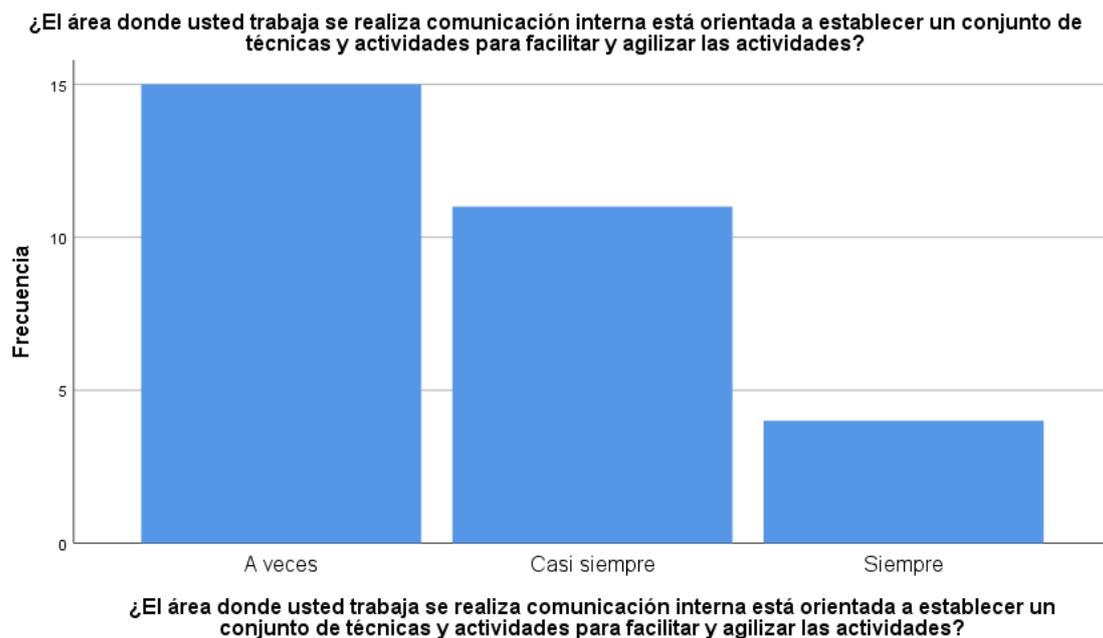


Gráfico 33: “¿El área donde usted trabaja se realiza comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades?”

Fuente: Elaboración propia

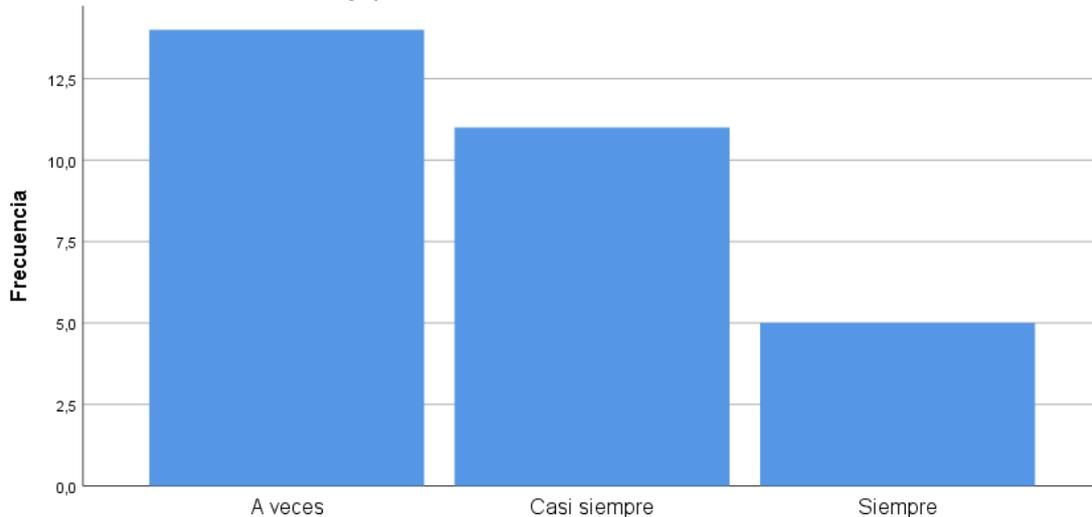
Interpretación: Según tabla 33 y gráfico 33 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realiza una comunicación interna orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre.

Tabla 34: “¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?



¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?

Gráfico 34: “¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según tabla 34 y gráfico 34 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se recibe una comunicación externa sobre las actividades realizadas, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 16.7% manifestaron que siempre.

Tabla 35: “¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	14	46,7	46,7	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?

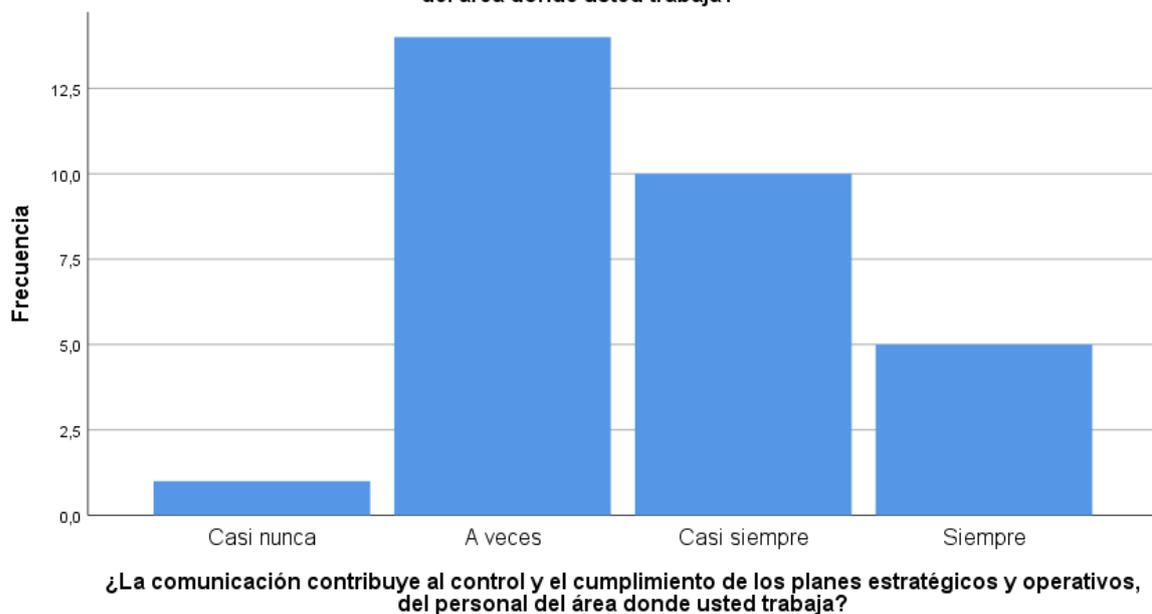


Gráfico 35: “¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 35 y gráfico 35 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la comunicación contribuye al control y al cumplimiento de planes estratégicos y operativos del personal, 33.3% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 16.7% manifestaron que siempre y 3.3% indicó que casi nunca.

4.2.6. Respecto al objetivo específico 5.

OE. 5: Describir la supervisión del control interno del área logística de la pequeña y mediana empresa de Pollerías RANCHO'S Puno EIRL – 2020

Tabla 36: supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	17	56,7	56,7	60,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

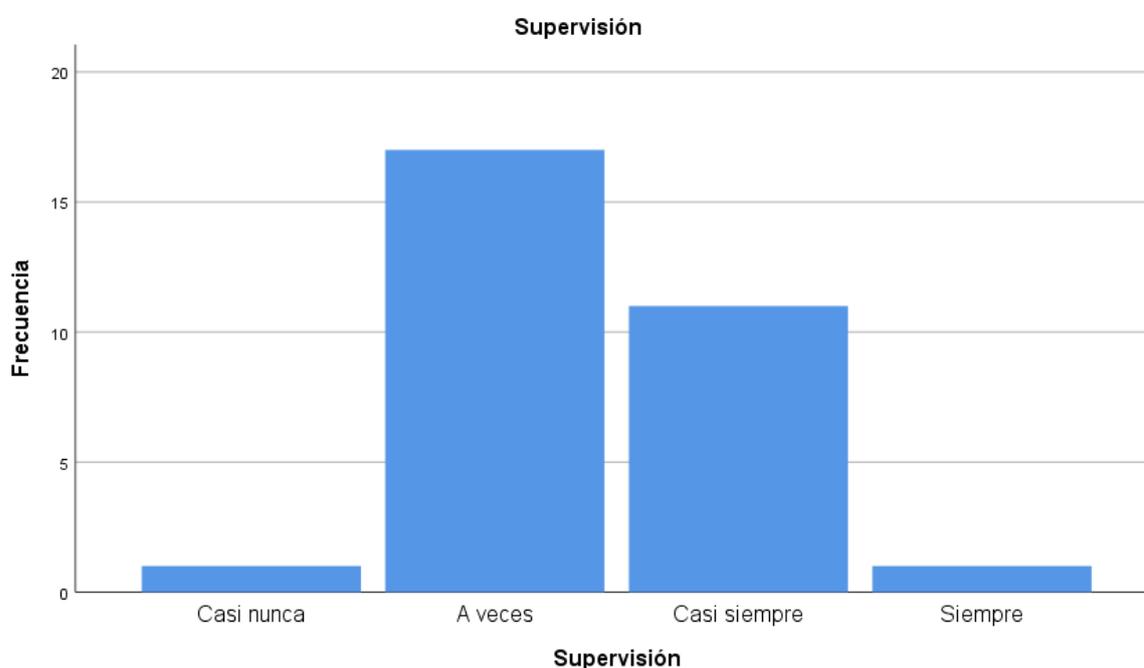


Gráfico 36: supervisión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 36 y gráfico 36 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO'S Puno EIRL, 56.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces hay una buena supervisión, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre y 3.3% indicaron que casi nunca.

Tabla 37: “¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	18	60,0	60,0	63,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

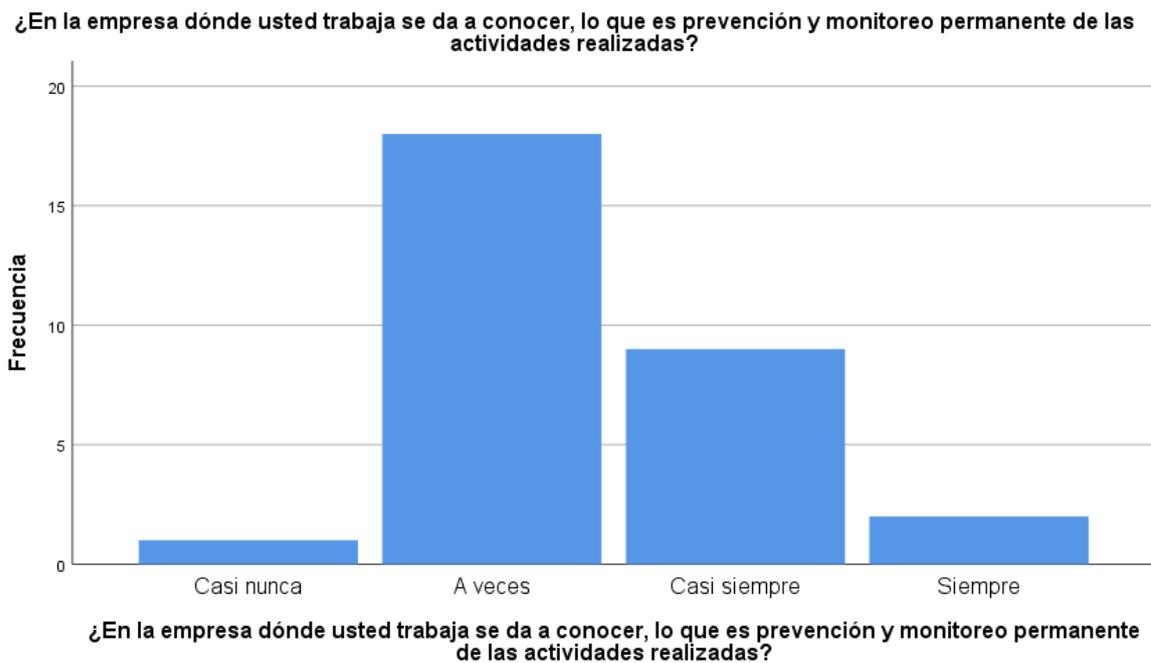


Gráfico 37: “¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 37 y gráfico 37 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 60% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la empresa da a conocer sobre prevención y monitoreo de las actividades, 30% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 6.7% manifestaron que siempre y 3.3% indicó que casi nunca.

Tabla 38: “¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	19	63,3	63,3	66,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

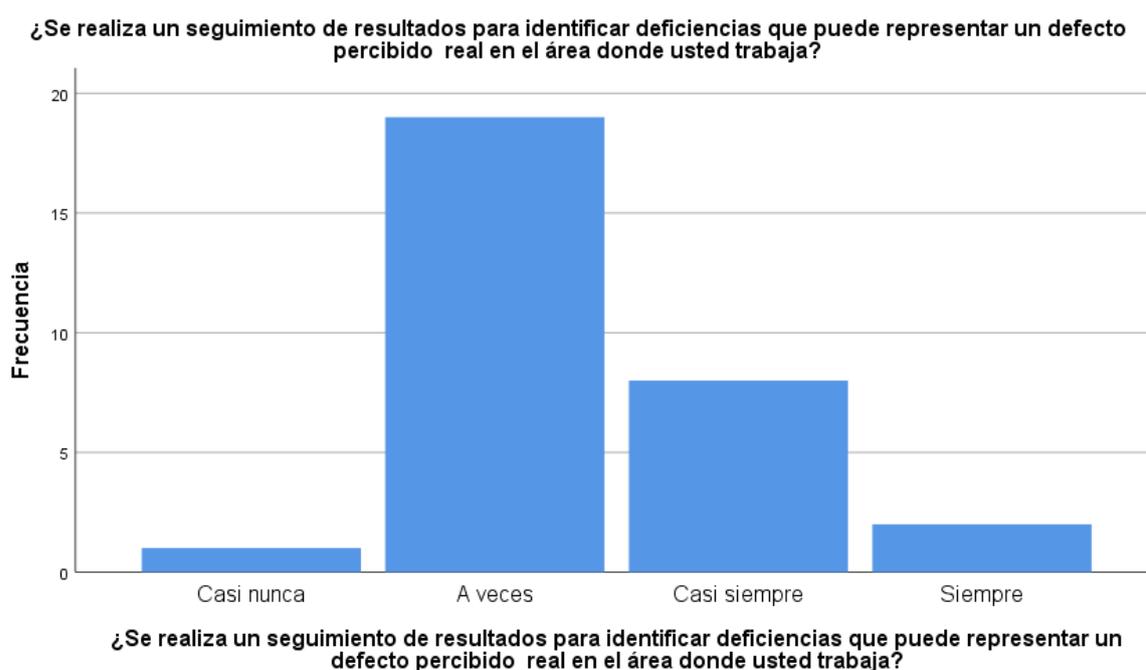


Gráfico 38: “¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 38 y gráfico 38 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la empresa realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un área, 26.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 6.7% manifestaron que siempre y 3.3% indicó que casi nunca.

Tabla 39: “¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	14	46,7	46,7	53,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la muestra en SPSS

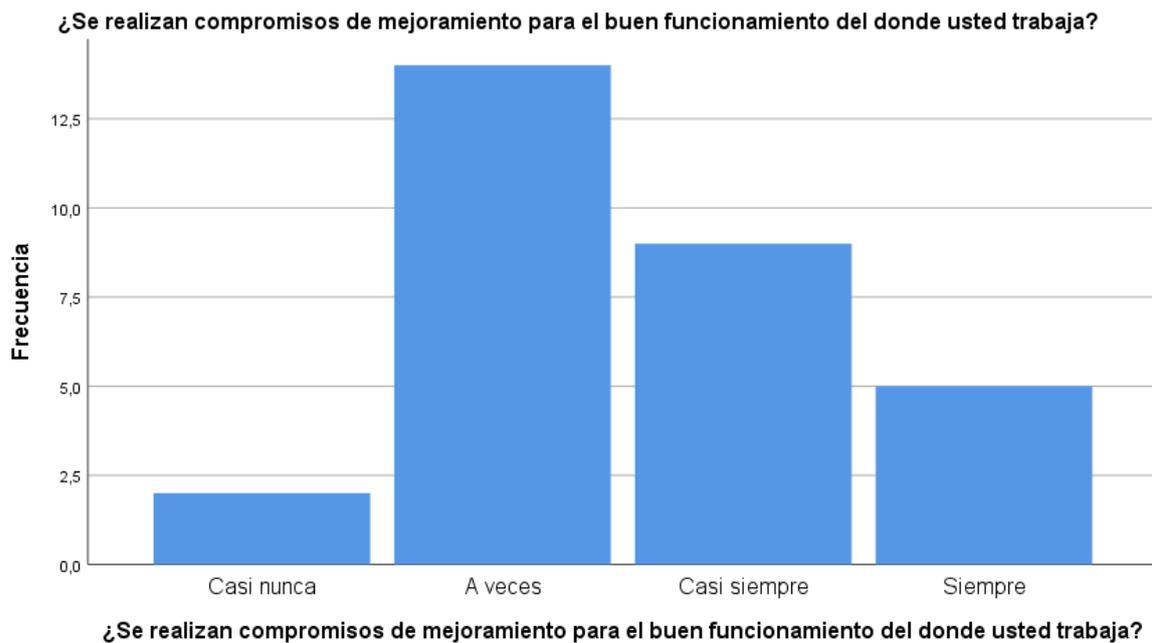


Gráfico 39: “¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?”

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según tabla 39 y gráfico 39 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO’S Puno EIRL, 46.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces la empresa realiza compromisos de mejoramiento para un buen funcionamiento, 30% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 16.7% manifestaron que siempre y 6.7% indicó que casi nunca.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Referente al objetivo general.

Según los resultados obtenidos en la tabla 1; podemos observar que 35 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 14 colaboradores trabajadores que representan el 40,0% manifiestan sí y solo 13 colaboradores con el 37,1% manifiestan que algunas veces. Según el autor Fonseca, (2013) Menciona que “El Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por la dirección, la gerencia y administradores, diseñado con el propósito de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”, el Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca, si hay un control interno convencional son regulares en los procedimientos administrativos para los colaboradores como también para la misma entidad, de tal manera, esto nos indica que tienen que reforzar la aplicación del control interno en los procedimientos administrativos para el buen funcionamiento correcto y excelente en beneficio de la entidad y colaboradores.

4.2.1.1 Referente al objetivo específico 1.

En la Tabla 2 se puede observar que del 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO'S Puno EIRL, 46.7% trabajadores señalaron en su mayoría casi siempre hay un buen ambiente de control asimismo el autor Gutierrez, (2012) da a conocer que el ambiente de control es algo que nse puede tocar siendo intangible pero muy importante en todas las actividades de una organización, al cual no se le da la debida importancia.

4.2.1.2 Referente al objetivo específico 2.

El resultado obtenido de la Tabla 11 observamos que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realiza evaluación del riesgo en la pollería, 40% de trabajadores señalaron que casi siempre, asimismo. Asimismo sosteniendo Guerrero, (2016) que la organización debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos, establecer metas e integrarse con las ventas, producción, marketing, finanzas y otras actividades para operar de manera coordinada.

4.2.1.3 Referente al objetivo específico 3.

Según el resultado de la tabla 16; que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 66.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se realiza actividades de control gerencial, 30% de trabajadores señalaron que casi siempre. Apoyando ello Guerrero (2016) que las empresas deben establecer e implementar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que la gerencia tome efectivamente las acciones necesarias para manejar los riesgos de lograr las metas organizacionales.

4.2.1.4 Referente al objetivo específico 4.

Los resultados encontrados de la tabla 26; se observa que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces se realizan revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas con la finalidad de obtener mayor eficacia, 33.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre. Según Vega & Nieves (2016) indica que la supervisión y la vigilancia son

herramientas estratégicas en el entorno de una organización. Ambos proponen un método de mejora continua.

4.2.1.5 Referente al objetivo específico 5.

Según los resultados obtenidos en la tabla 36; se observa que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 56.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces hay una buena supervisión, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo Según Guerrero (2016) indica que los sistemas de información y comunicación donde se establece la interrelación de estas. Favorecen al personal de la organización a compartir la información indispensable para un mejor manejo y control de operaciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. Conclusiones

5.1.1. Respecto al objetivo general.

Según los resultados obtenidos de Tabla 1 se puede observar que del 100% que son 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, que 15 trabajadores que representan un 50% se manifiestan casi siempre; asimismo 14 trabajadores que representan un 46.6% se manifiestan a veces y 1 trabajador que representa un 3.3% manifiestan siempre. Esto implica que existe un buen porcentaje de trabajadores que manifiestan que hay una buena caracterización del control interno en el área de logística.

5.1.1.1. *Referente al objetivo específico 1.*

Según los resultados obtenidos de la tabla 2; se observa que del 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 46.7% trabajadores señalaron en su mayoría casi siempre hay un ambiente de control se manifiestan casi siempre; 36.7% trabajadores indicaron a veces, asimismo 13.3% manifiesta siempre y el 3.3% indica casi nunca. Según los resultados se llegó a la conclusión que en la empresa hay un buen ambiente de control.

5.1.1.2. *Referente al objetivo específico 2.*

Según los resultados obtenidos de la tabla 11; se observa que 35 colaboradores encuestados siendo el 100% de los cuales manifestaron: 17 colaboradores con el 48,6% dan una opinión que algunas ve que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 50% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces se realiza evaluación del riesgo en la pollería, 40% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 6.7% de

trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca. Según los resultados llego a la conclusión que la empresa realiza un control de riesgos.

5.1.1.3. Referente al objetivo específico 3.

Según los resultados obtenidos de la tabla 16; se observa que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 53.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan, 36.7% de trabajadores señalaron que casi siempre asimismo el 6.7% de trabajadores indicaron que siempre y el 3.3% manifestaron casi nunca. Llegando a la conclusión que la empresa diseña estrategias para contrarrestar ante cualquier amenaza y dar una respuesta optima antes los riesgos.

5.1.1.4. Referente al objetivo específico 4.

Según los resultados obtenidos de la tabla 26; se observa que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 63.3% de trabajadores señalaron que en su mayoría que a veces, realizan revisiones periódicas la empresa de los procesos, actividades y tareas con la finalidad de obtener mayor eficacia, 33.3% de trabajadores señalaron que a casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron que siempre. Según los resultados se llegó a la conclusión que la empresa realiza revisiones periódicas en los procesos y tareas para ser más eficaz.

5.1.1.5. Referente al objetivo específico 5.

Según los resultados obtenidos de la tabla 36; se observa que el 100% igual a 30 trabajadores de la pollería RANCHO´S Puno EIRL, 56.7% de trabajadores señalaron que en su mayoría a veces hay una buena supervisión, 36.7% de trabajadores señalaron casi siempre asimismo el 3.3% manifestaron

que siempre y 3.3% indico que casi nunca. Según los resultados se llegó a la conclusión hay una buena supervisión en la empresa.

5.2 Recomendaciones

Primero A la gerencia y altos mandos de la empresa impulsar el control interno en los procedimientos administrativos en el área de logística para que estas puedan realizarse de manera ordenada siguiendo una secuencia para el buen desarrollo de las actividades.

Segundo A los colaboradores tener más concientización respecto al ambiente de control y comportamientos como la inculcación y practica de valores éticos, responsabilidades, organización, objetivos, estructura organizacional, políticas y eficiencia personal.

Tercero A la Gerencia poner mayor énfasis en el diseño de estrategias para dar una respuesta adecuada ante una falencia o inconveniente y de será manera llegar a ser una empresa eficaz y eficiente.

Cuarto Al personal a cargo del control interno realizar mayores revisiones periódicas de los procesos y tareas desarrollados por los colaboradores para obtener mayor eficacia.

Quinto Al personal encargado del área de control interno poner mayor énfasis en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones asignadas de cada colaborador, para que estas sean efectuadas de manera efectiva y continua.

VI. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

6.1 Referencias bibliográficas

- Aguilar, A., & Cabrale, D. (2012). *Evaluacion del sistema de control interno en la UBPC Yamanquelles*. España: Eumed.
- Argudo, C. (12 de Abril de 2017). diferencia entre eficiencia y eficacia. *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/conoce-la-diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia.html>
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación* (4ta ed.). Caracas, Venexuela: Episteme Venezuela.
- Arias, M. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestion administrativa dl ara de tesoreria en la Regional Agraria ùno 2015-2016*. Puno: UNAP. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13292>
- Bacallao Horta, M. (2013). Genesis del control interno. *Contribuciones a la Economía*.
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de control Interno*. Barcelona: España: Profit Editorial I.,S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bedoya Sánchez, R. (2014). *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES*. Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ecuador-Ambato.
- Cambier, E. (2015). *Evalucaion del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en tecnicas de auditoria interna*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/32856>
- Canaza Apaza, M. (2017). *Análisis del marketing interno y satisfacion laboral de los trabajadores de Caja Los Andes-oficina Puno: 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Cari, P. (2014). *Control internode inventarios y su influencia en la organizacion de fierros aceros y afines de la ciudad de juliaca 2014*. Puno: UNAP. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1883>
- Charaja, F. (2019). *El MAPIC e n la investigación*. Puno: Mc Graw Hill.
- Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comission. (2004). *“Enterprise Risk Management– Integrated Framework*. New York: The Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comission.
- Condezo, E., & Cristobal, N. (2018). *El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia*

de Pasco periodo 2018. Pasco – Perú : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion

- Coz Inga, P., & Perez Palma Monge, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la Región Central del País*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú-Huancayo.
- Departamento de Asistencia Técnica. (2013). *"Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo"*. España: Confederación de empresas de Málaga. Obtenido de <http://docplayer.es/3689569-Guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo.html>
- Dixon, M. P., & Massey, F. J. (1970). *Instrucción del Análisis Estadístico*. México: McGRaw-Hill. Inc.
- Fachelli, S., & López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Fronseca Luna, O. (2013). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Gonzales, I. (2017). *Control interno de inventarios y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil de la galería Rodríguez, la Victoria 2016*. Lima: UCV. Obtenido de <http://181.224.246.201/handle/20.500.12692/9865>
- Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicadas en el mercado central de Piura*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/581>
- Guerrero, M. (2016). *"El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba"*. Barranquilla: Universidad Libre.
- Gutierrez A, M. (29 de julio de 2012). El ambiente de control. *360bestpracticesmethodology.wordpress*, 1. Obtenido de <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Gutiérrez Ruiz, R., & Católico Segura, D. (2015). E-Control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos contables*, 16(42), 28.
- Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Perú: Instituto Pacífico S.A.C. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>
- Guzmán Nivicela, D., & Pintado Palomeque, M. (2013). *Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador-Cuenca.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bapista Lucio, P. (2012). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huayhua Hanco, G. (2015). *Análisis e implementación de las normas de control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la oficina de contaduría general de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Periodos 2013-2014*. Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Humberto Bozzi, Á. (2018). *Oficina del control interno*. Obtenido de [mininterior.gov.co](http://www.mininterior.gov.co): <https://www.mininterior.gov.co/el-ministro/funciones/oficina-de-control-interno>
- Infante Huamán, R. (2018). *Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017*. Universidad César Vallejo, Perú-Lima.
- Ladino. (12 de Marzo de 2009). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>
- Mantilla B. , S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2008). *Control interno: un mundo globalizado Colombia*.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Eco Ediciones Ltda.
- Manual de Organización y Funciones. (2015). *Manual de Organización y Funciones(MOF)*. Perú-Arequipa: Municipalidad Distrital de Miraflores.
- Martelo, B., Hernandez, M., & Blanco, W. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Miranda, A. D. (1982). *Auditoría de las Empresas socialistas tomo 1*. Cuba: Combinado Poligrafico.
- Much Galindo, L. (2013). *Administración*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile.
- Peraltilla, M. (2013). *Guía para mejorar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA)*. Perú-Lima.
- Pino G, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Perú: San marcs de Anibál Jesús Paredes Galván.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús paredes Galván.

- Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la eps marañón S.R.L. Jaén*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Raffino, M. E. (2020). Conocimiento. *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/conocimiento/>
- Ramos, L., & Navarro, F. (2016). *El control interno en los procesos de producción de l industria litográfica en Barranquilla*. Barranquilla: Equidad y Desarrollo.
- Reglamento de Organización y Funciones. (2016). *Reglamento de Organización y Funciones*. Perú-Satipo: Municipalidad Provincial de Satipo.
- Rodríguez Obando, E. A. (8 de Noviembre de 2016). Actividades de control. *Universidad Politécnica de Nicaragua*, 8. Obtenido de http://www.academia.edu/29898351/Actividades_del_control_interno
- Runa, H. (2019). Que es la capacitación y el adiestramiento. *Medium*. Obtenido de <https://medium.com/@runahr/qu%C3%A9-es-la-capacitaci%C3%B3n-y-el-adiestramiento-28d8db1b539c>
- Salinas Jiménez , M. (2013). *Proyecto de mejoramiento a los procedimientos del control interno administrativo-financiero de la Compañía Furgoplanta S.A.* Universidad Central del Ecuador, Ecuador-Quito.
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para un gestión financiera y contable ediciente en las empresas bananeras del cantón Machala*. Ecuador: Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- SlideShare. (Setiembre de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/gruposena0318/manuales-de-polticas-y-objetivos>
- Sosa, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Lima - Perú : Universidad autonoma del Perú .
- Thompson, I. (29 de septiembre de 2013). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definicion de Finanzas.
- Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la Tesis*. Lima : San Marcos.
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la gestión de la supervision y monitoreo del control interno*. Cuba: Ciencias Holguín. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Zapata Orozco, T. (2017). *El control interno y la administración del área de presupuesto en la ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana – DRS VES LPP - 2014*. Universidad César Vallejo, Perú-Lima.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

6.2 Anexos

Anexo 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario

La información que Ud. proporciona será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO I DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE POLLERÍAS RANCHO'S PUNO EIRL – 2020**

Encuestadora: CARIN MAYRA MARCELO MAMANI **FECHA:** junio 2021

INSTRUCCIONES marcar dentro del paréntesis con una X la alternativa correcta (solo una)

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Aveces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	--------	---	--------------	---	---------

ITEMS						
I	RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL	1	2	3	4	5
1	¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?					
2	¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?					

3	¿La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?					
4	¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?					
5	¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?					
6	¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?					
7	¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?					
8	¿El Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?					
II	RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO	1	2	3	4	5
9	¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?					
10	¿Dónde usted trabaja se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?					
11	¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?					
12	¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?					
III	RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	1	2	3	4	5
13	¿el area donde usted trabaja existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el are donde usted trabaja?					
14	¿el area donde usted trabaja existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?					
15	¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?					
16	¿El area sonde usted trabaja existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?					
17	¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?					

18	¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?					
19	¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?					
20	¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?					
21	¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?					
IV	RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
22	¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?					
23	¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?					
24	¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?					
25	¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?					
26	¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?					
27	¿El área donde usted trabaja, se realiza el mantenimiento de archivos para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?					
28	¿El área donde usted trabaja se realiza comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades?					
29	¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?					
30	¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?					

V	RESPECTO A LA SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
31	¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?					
32	¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?					
33	¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?					

Gracias por su apoyo.

